



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
Informe global
2022

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	1.115.394	10.657	377.970
Tamaño muestral	3.769	2.508	2.513
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as seleccionados aleatoriamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión*	Aleatorio de un universo compuesto por las personas usuarias del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el presente año	Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es .
Técnica de recogida de información	CAPI	CATI	CATI
Error muestral**	+/-1,59	+/-1,71	+/-1,95
Trabajo de campo	Del 3 de octubre al 10 de noviembre	Del 3 al 31 de octubre	Del 31 de octubre al 24 de noviembre

* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid a excepción de la OAC de Valverde, cerrada por reformas durante el período de encuestación.

** Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES



2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	97,8%	91,8%	87,1%
2021	97,2%	92,5%	91,4%

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	8,96	8,45	8,05
2021	9,00	8,20	7,83

	SATISFACCIÓN GLOBAL (“muy satisfecho”+ “satisfecho”)	
	Twitter	Webchat
2022	95,5%	73,8%
2021	96,9%	79,6%

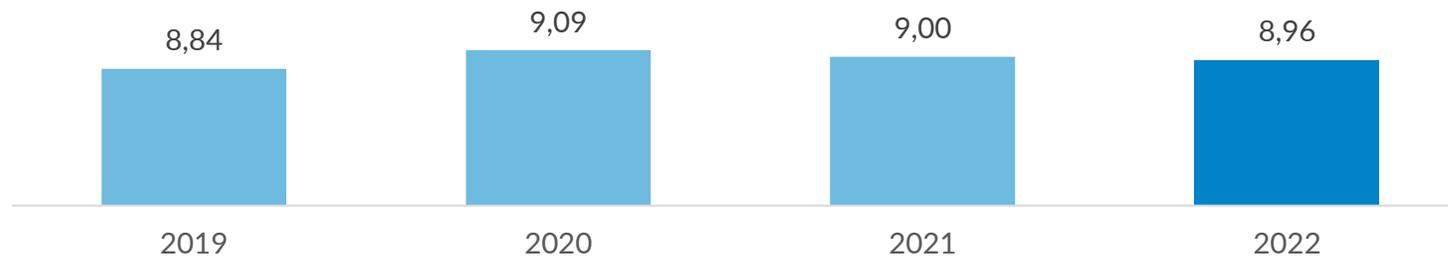
*En estas tablas, aunque se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, en los valores de 6 a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio de entre todas las respuestas dadas. De ahí que, en función de la distribución de la respuesta en cada una de las puntuaciones, en algunos casos el valor satisfacción en términos porcentuales asciende interanualmente a la vez que se reduce el de la satisfacción media.

3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

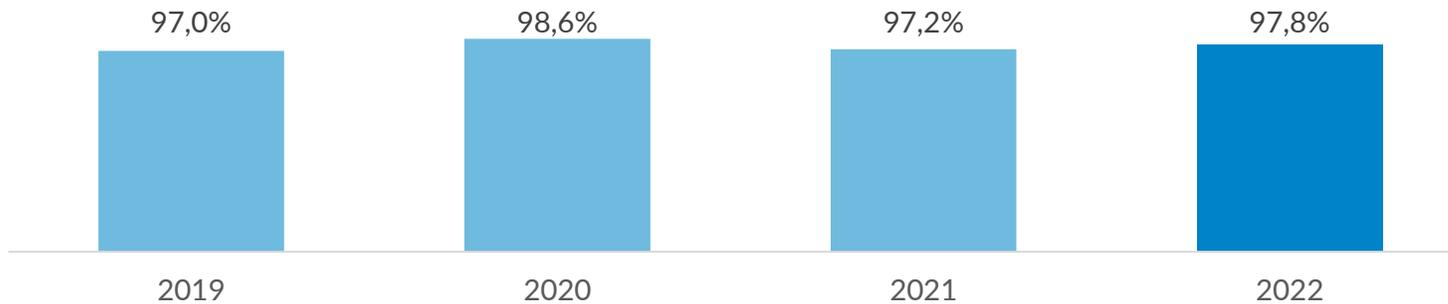


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global OAC (Media)

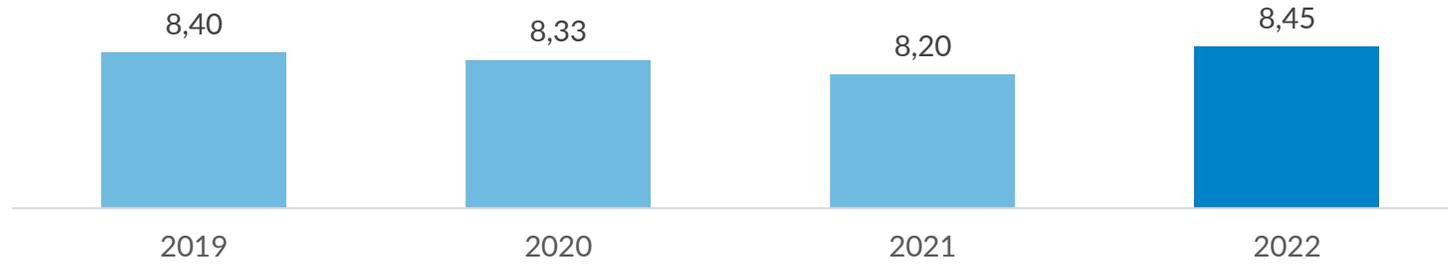


Satisfacción global OAC (Suma % 6-10)

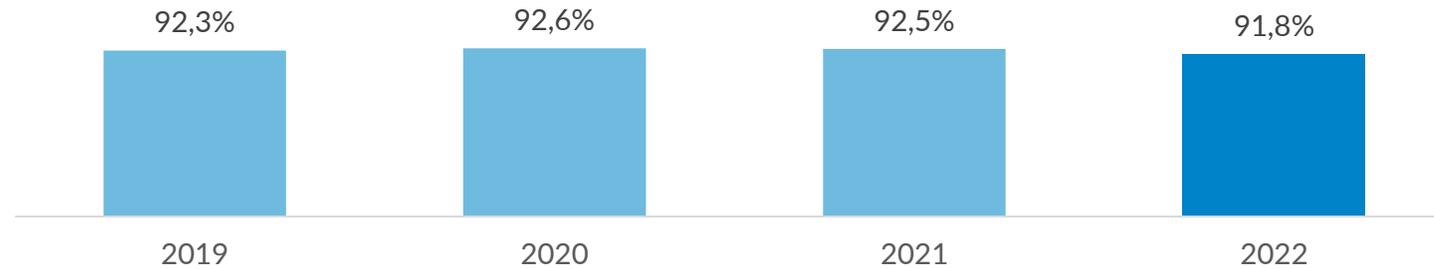


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global 010 (Media)

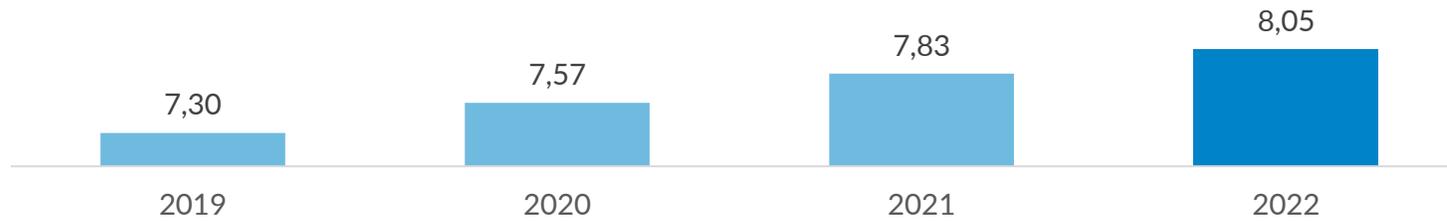


Satisfacción global 010 (Suma % 6-10)

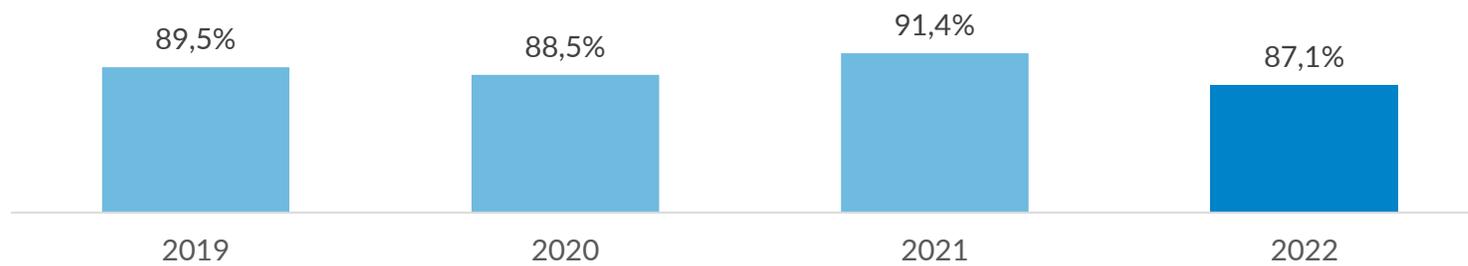


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (Suma % 6-10)



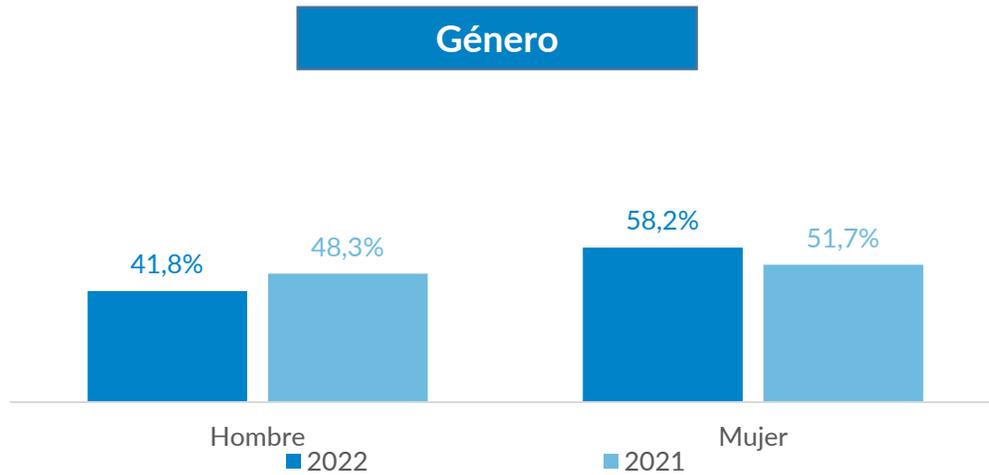
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

Género



Nacionalidad

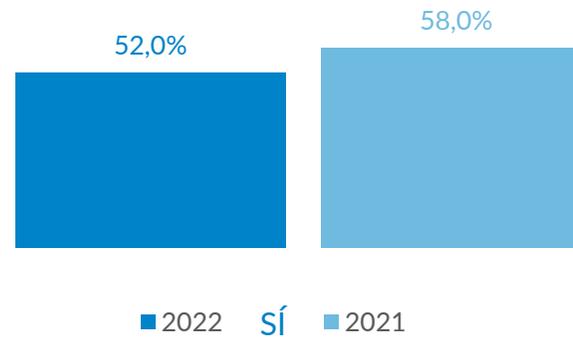


Edad

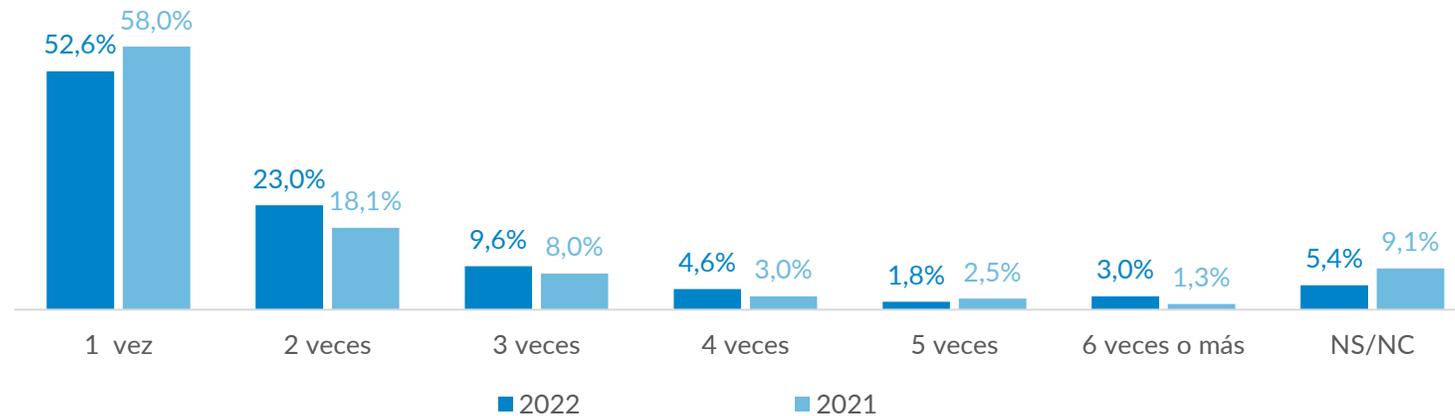


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?

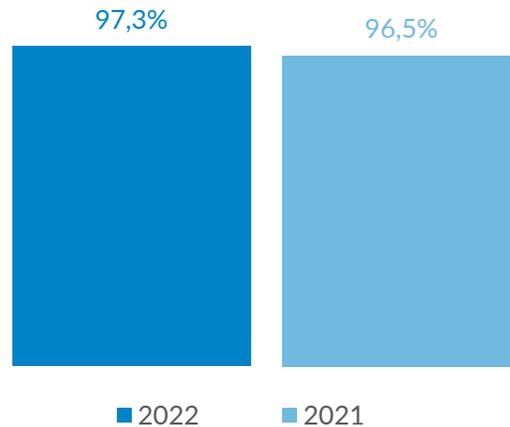


Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Carácter de la gestión
(Particular)



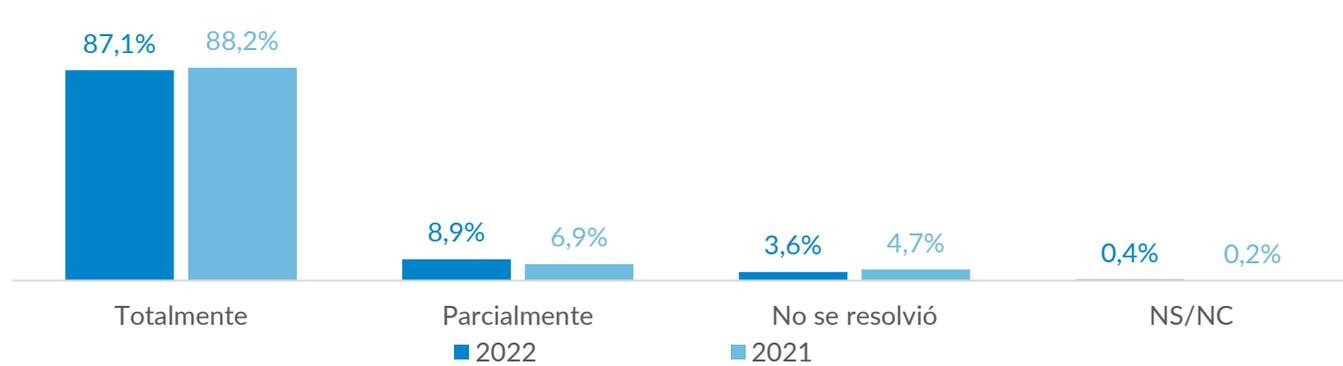
¿Qué tipo de gestión? (respuesta múltiple)

	Tipo de gestión	
	2022	2021
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	52,9%	18,9%
Padrón municipal (justificantes)	9,1%	52,7%*
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	2,6%	--
TOTAL PADRÓN	64,7%	71,6%
Identificación electrónica, firma electrónica	8,2%	3,7%
Registro	6,8%	11,2%
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	5,3%	6,0%
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,4%	2,3%
Información general	3,0%	2,5%
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2,8%	3,4%
Solicitud de tarjeta azul	2,7%	2,1%
Dependencia (valoración grado, solicitud de ayuda)	1,1%	--
Otros	5,8%	--

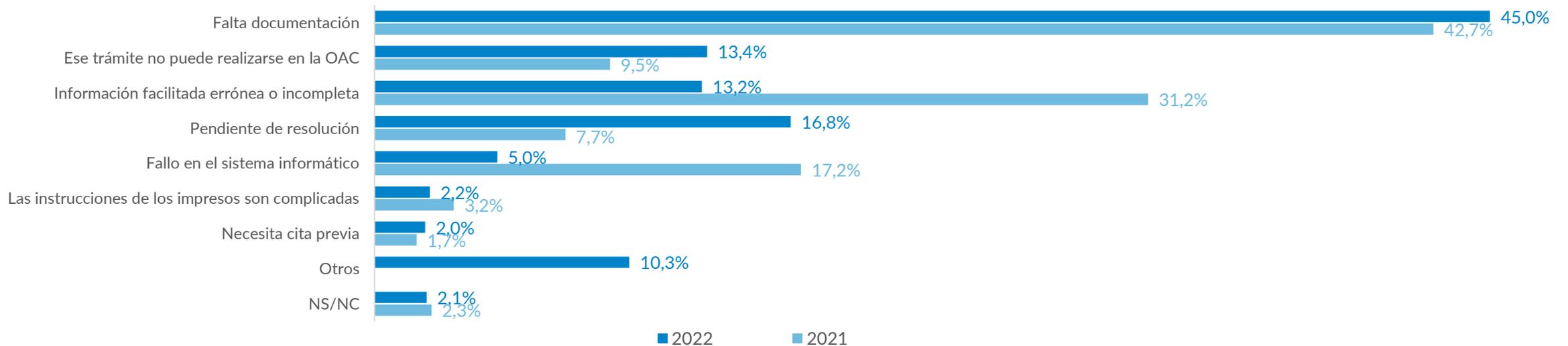
* En 2021, *Padrón municipal (justificantes)* y *Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)* figuraban en una única categoría.

4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Resolución de la tramitación o la consulta

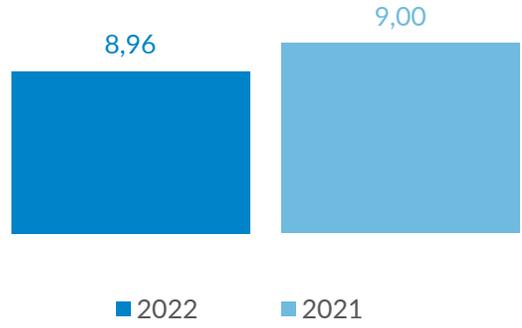


Motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión (respuesta múltiple)

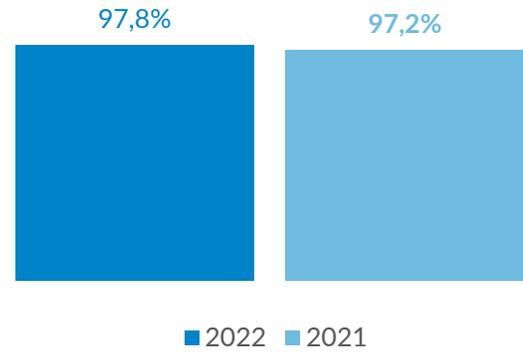


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

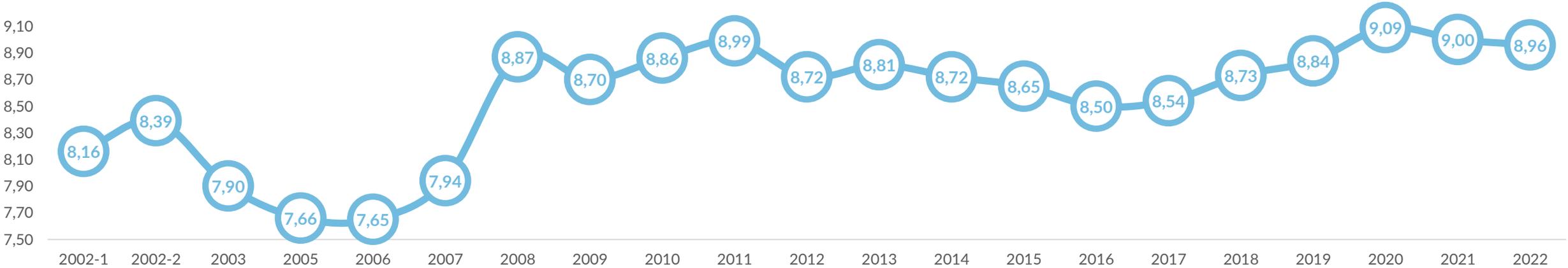
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2022)



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

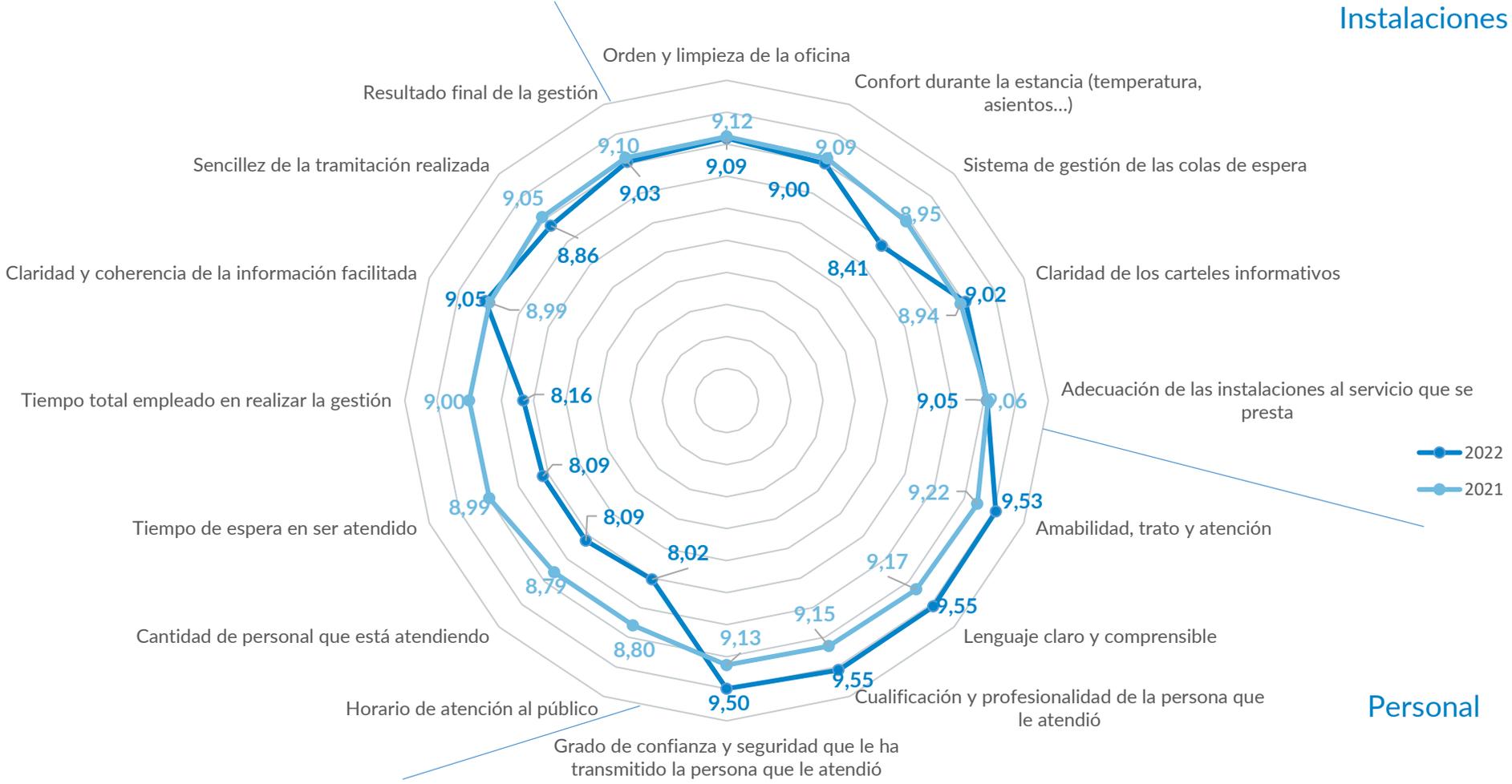
Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Trámites relativos al censo electoral	9,60	0,540
Padrón municipal (justificantes)	9,27	1,146
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,07	1,224
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,04	1,236
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de circulación	8,99	1,218
Identificación electrónica, firma electrónica	8,98	1,319
Registro	8,96	1,654
SATISFACCIÓN MEDIA	8,96	1,346
Solicitud de tarjeta azul	8,94	1,480
Sugerencias, reclamaciones	8,83	1,537
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,78	1,663
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,68	1,538
Otros	8,66	1,393
Información general	8,52	1,258
Dependencia (valoración grado, solicitud de ayuda)	8,52	1,624
Solicitud de la tarjeta 'madridmayor.es'	8,49	1,816
No sabe (no leer)	8,31	1,611
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,16	1,659
Madrid Central (Distrito centro)	8,00	0,000

4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Calidad del Servicio (OAC)

Otros aspectos

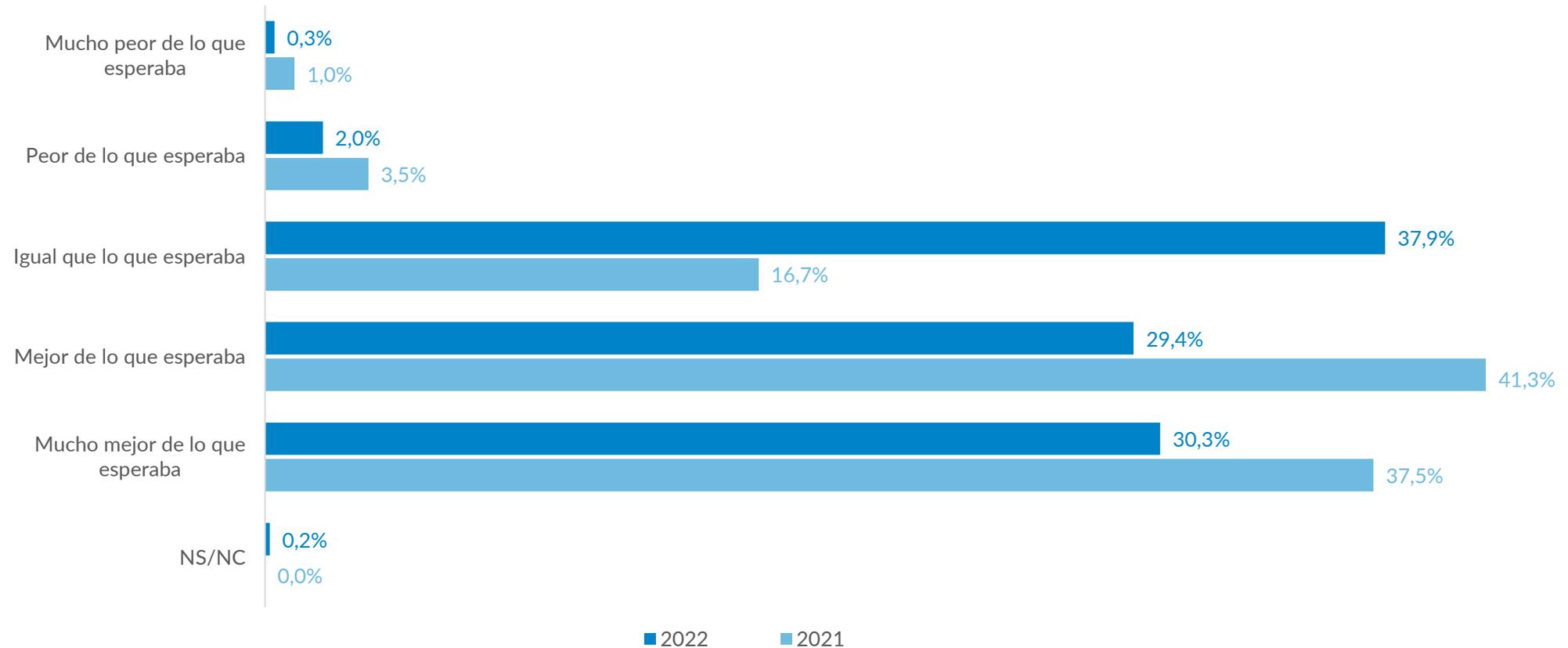


Instalaciones

Personal

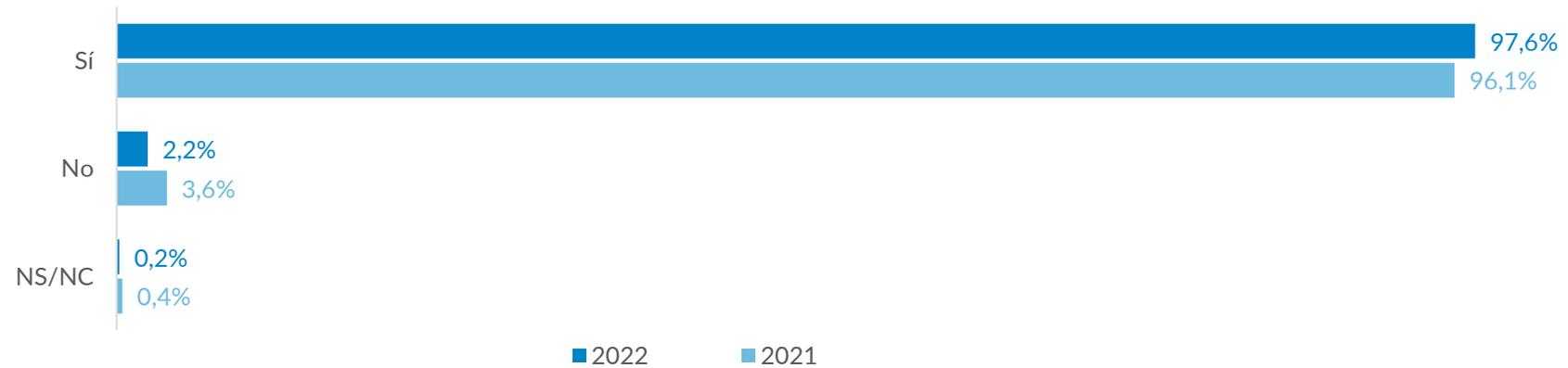
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...

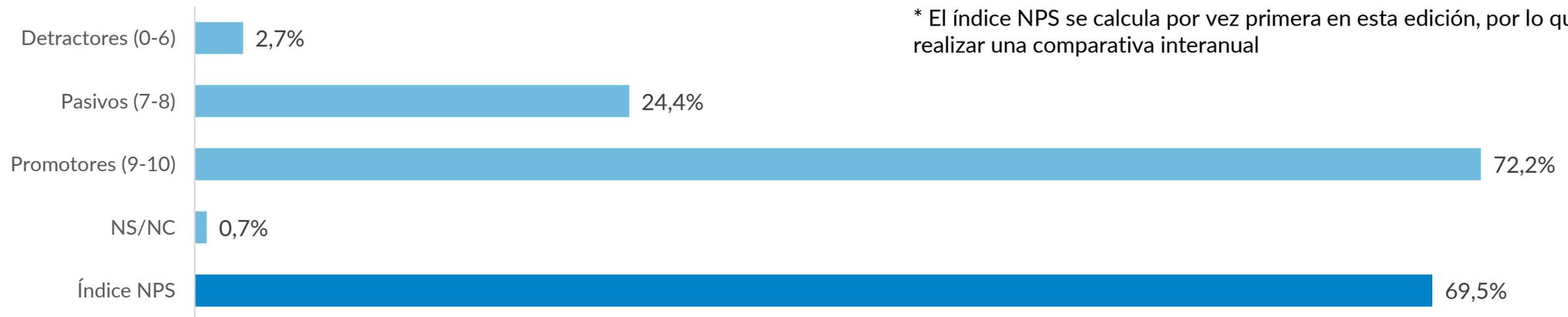


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Fidelidad a la OAC



Recomendación de la OAC*



* El índice NPS se calcula por vez primera en esta edición, por lo que no es posible realizar una comparativa interanual

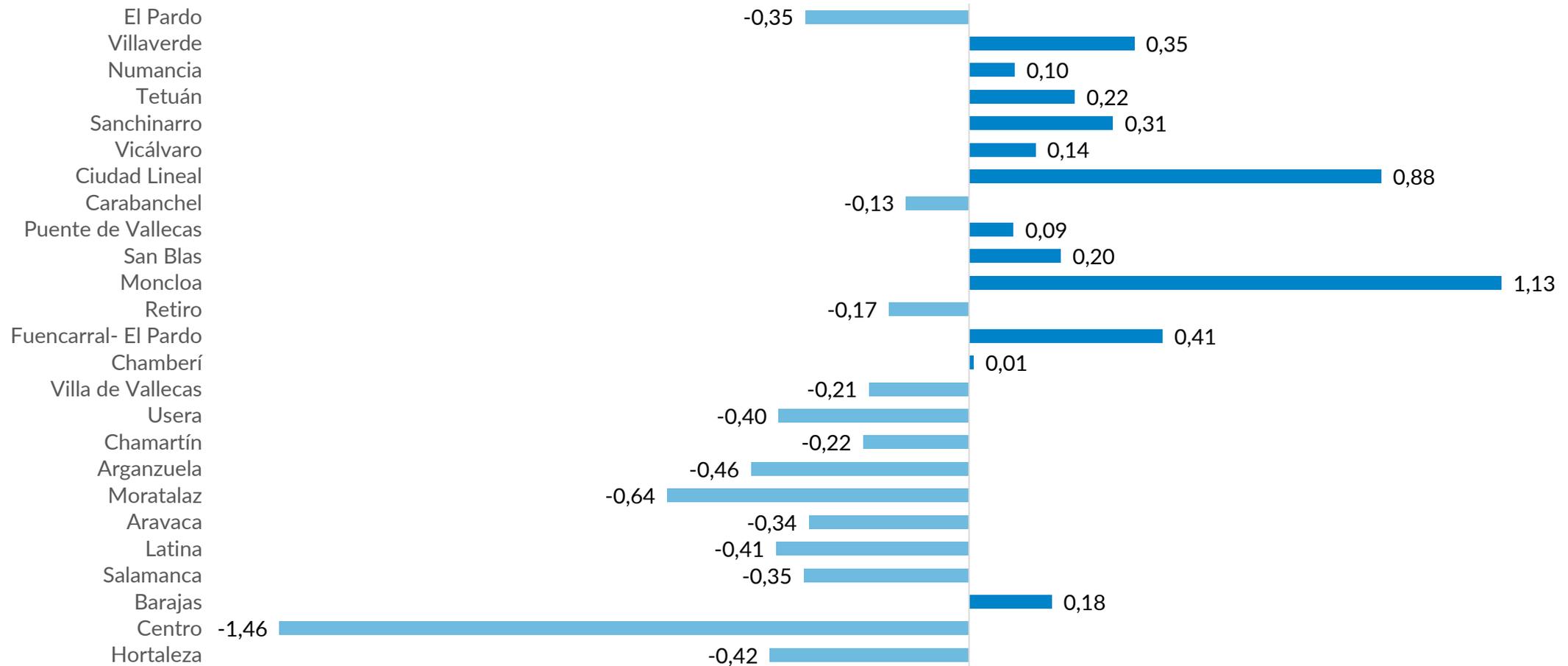
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción con el servicio según OAC



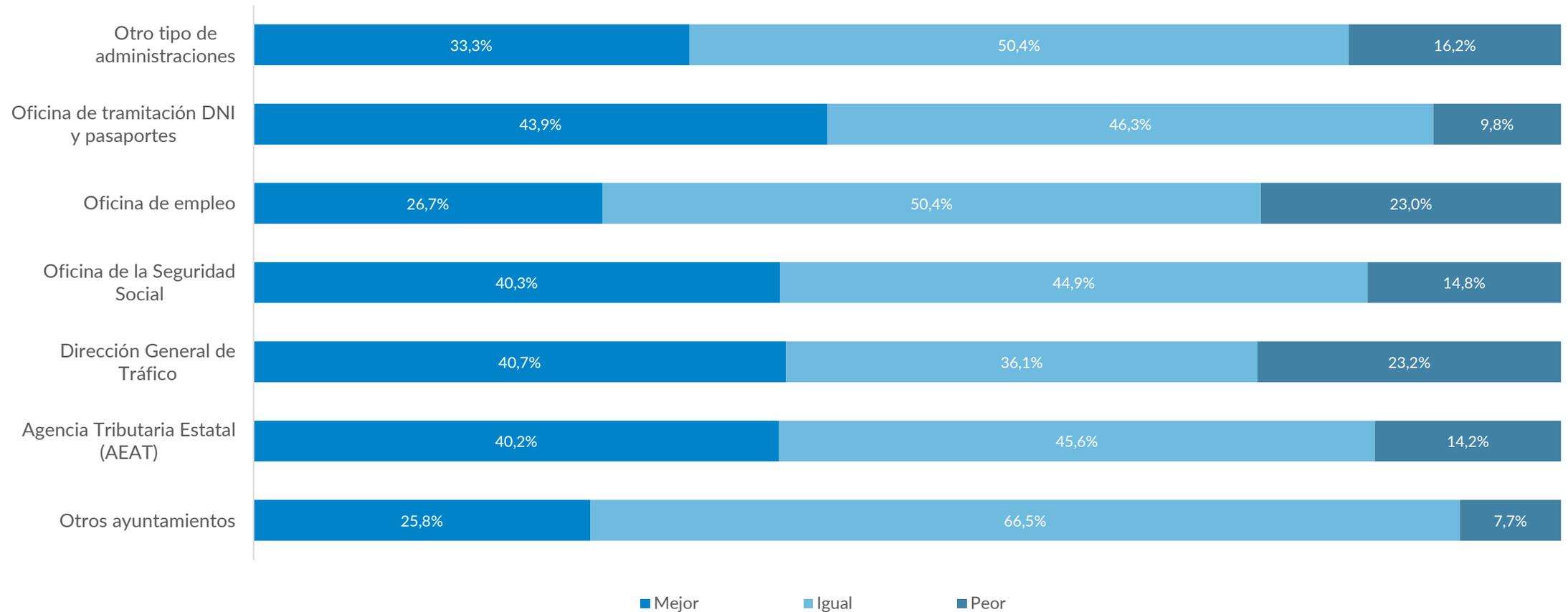
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2021-2022)



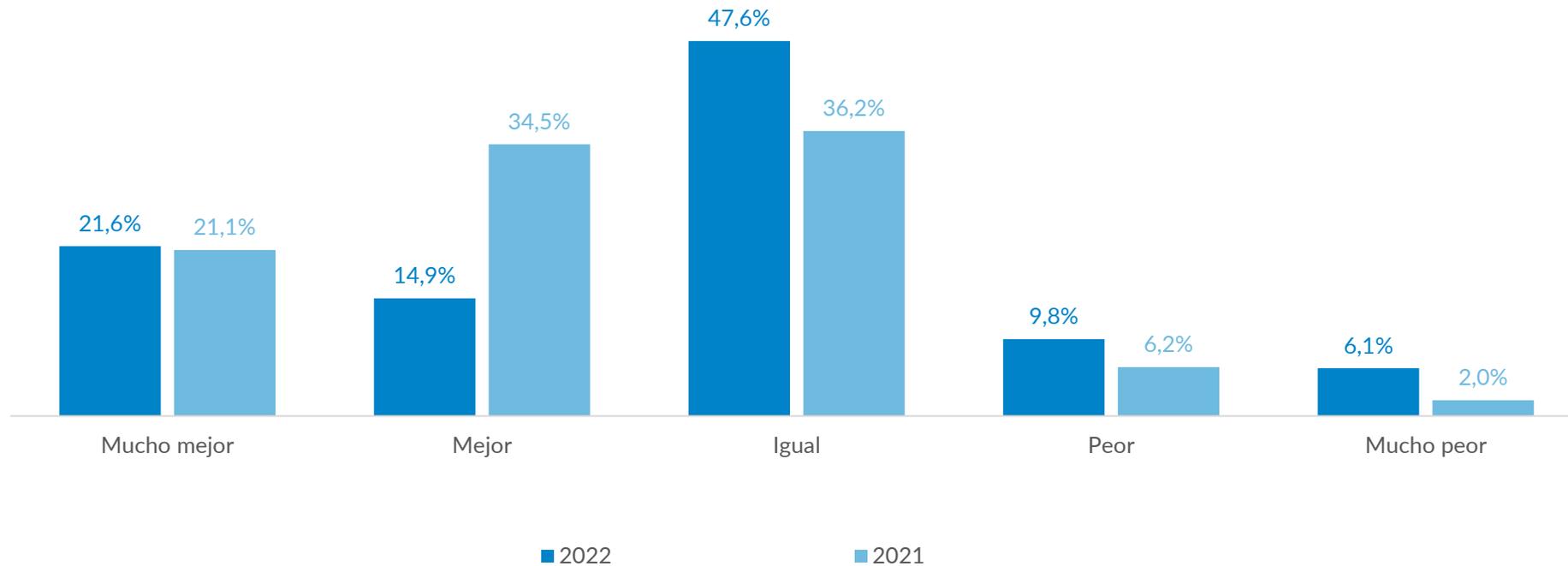
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...



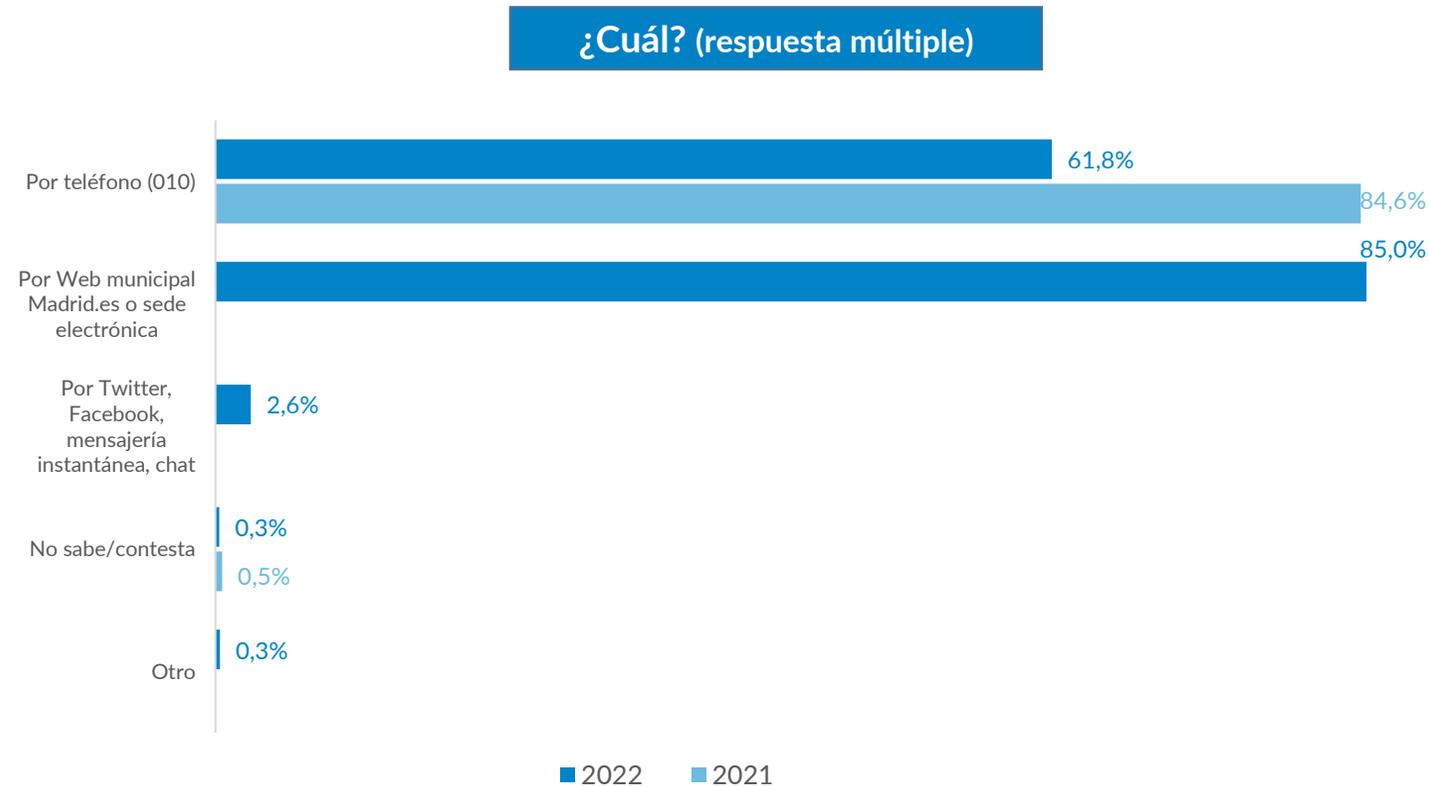
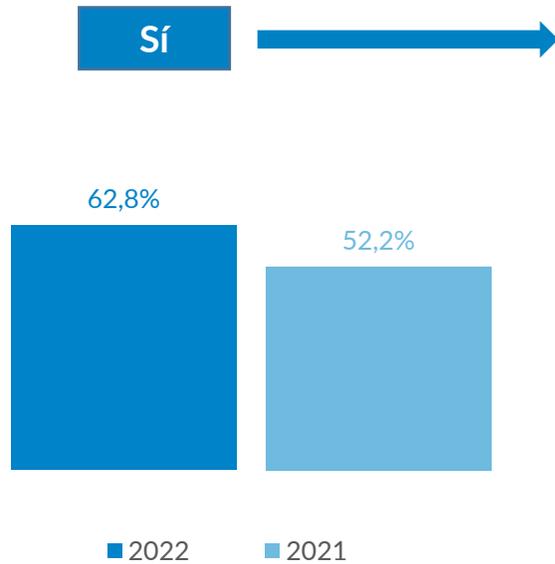
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



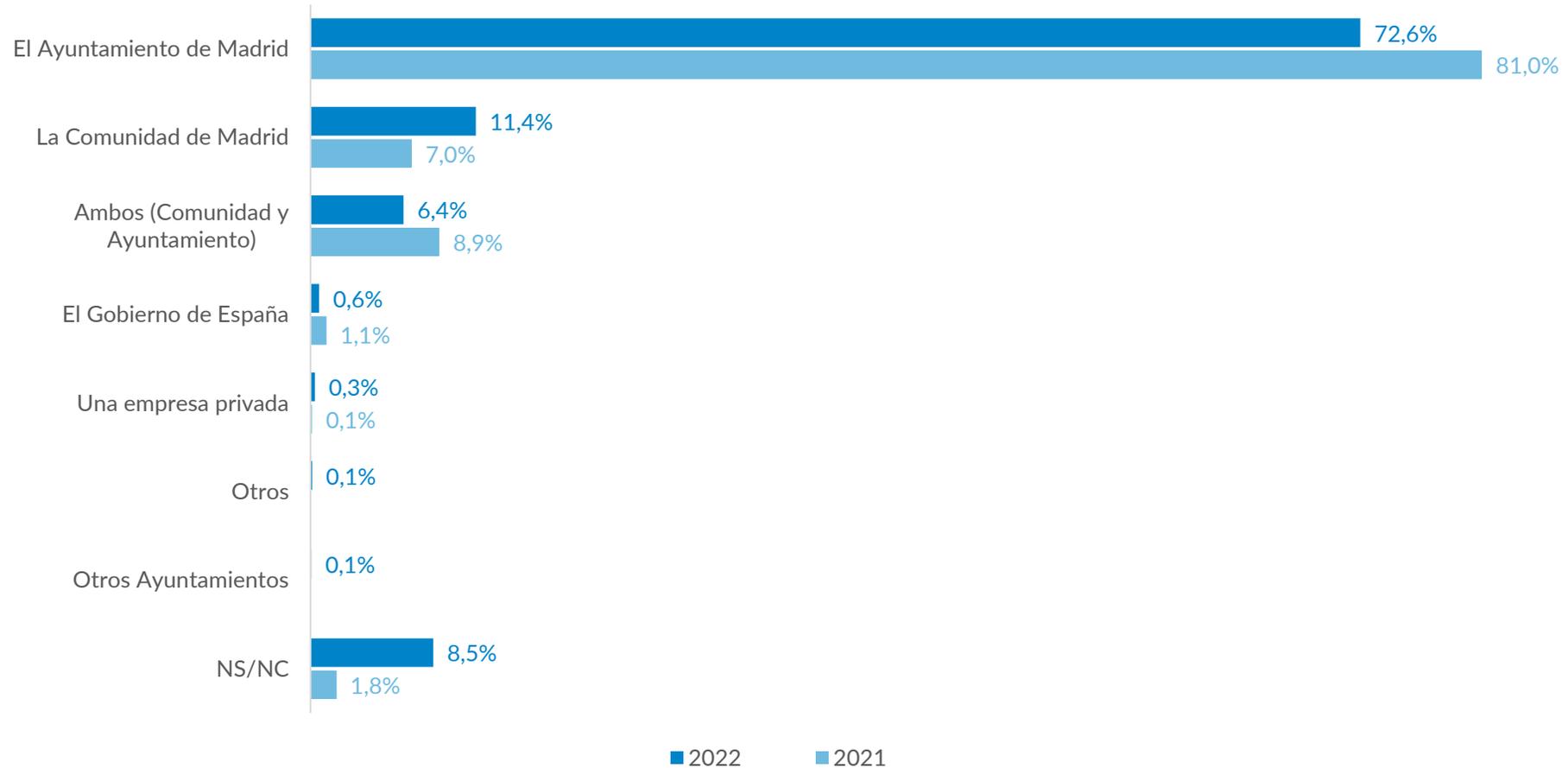
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



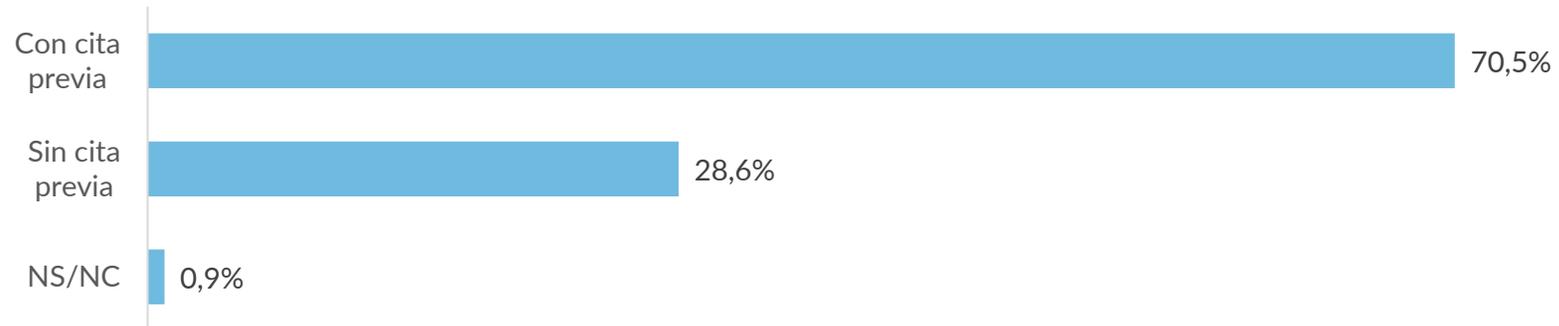
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Qué organismo gestiona esta OAC?

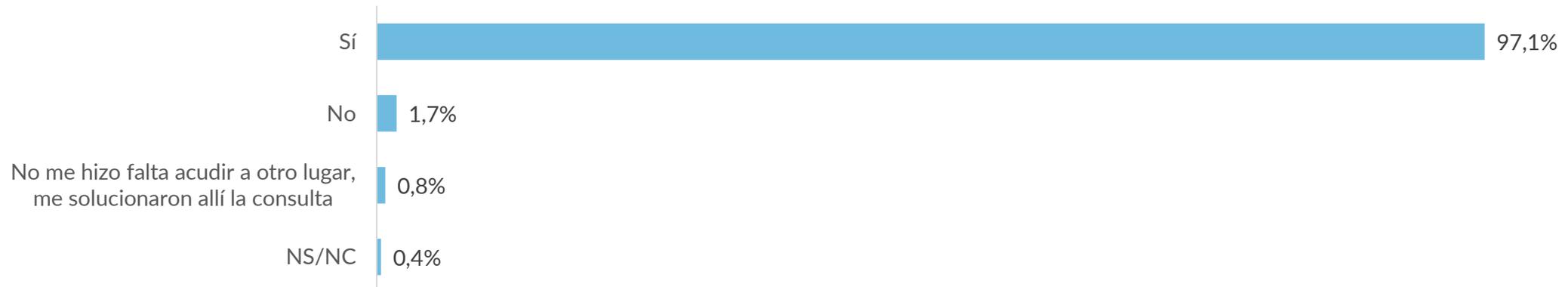


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Prefiere el sistema actual de cita previa o el sistema anterior?

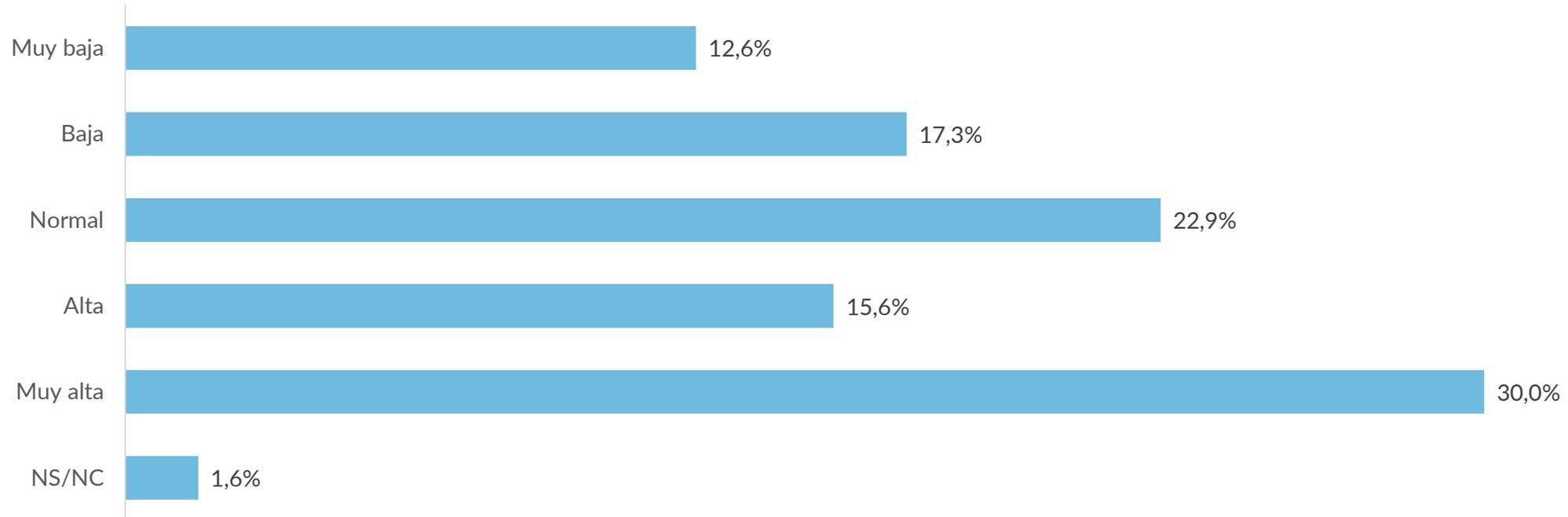


¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?

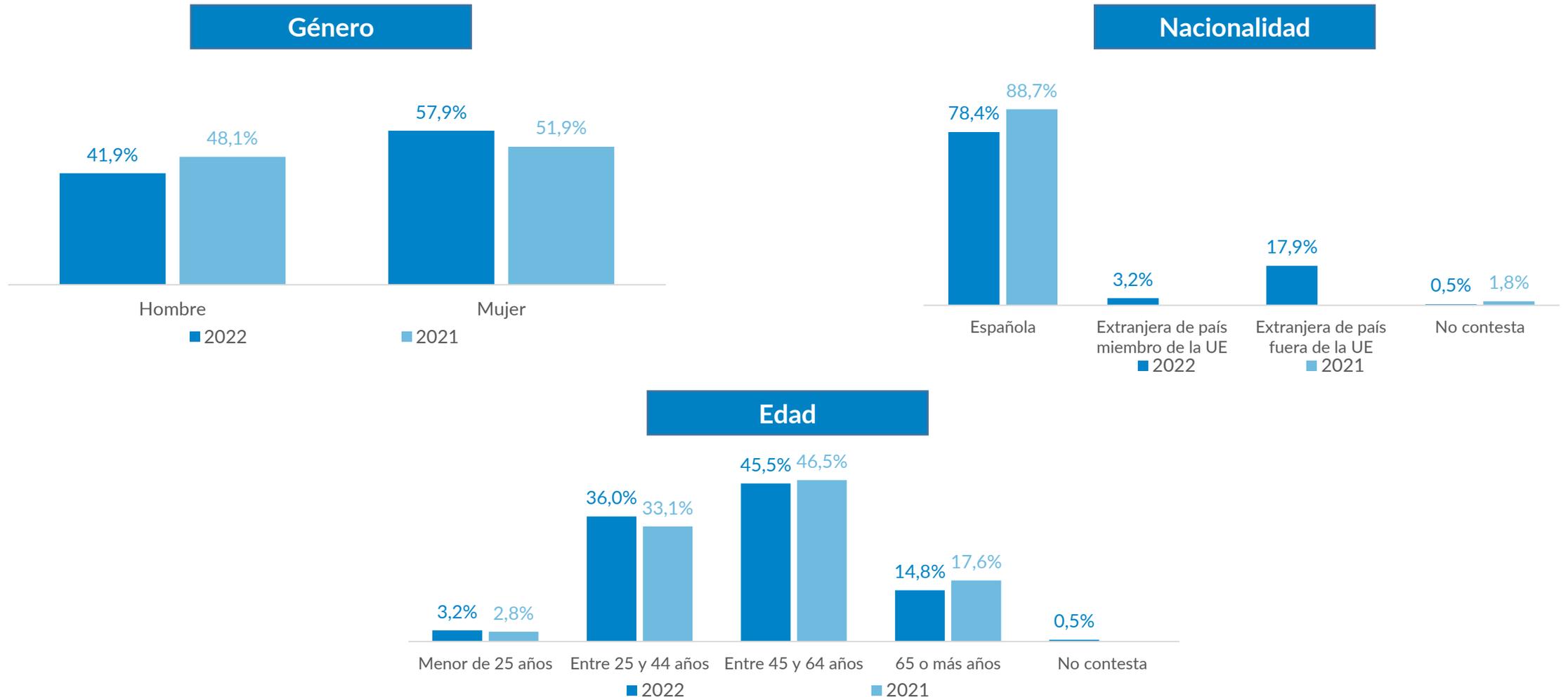


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

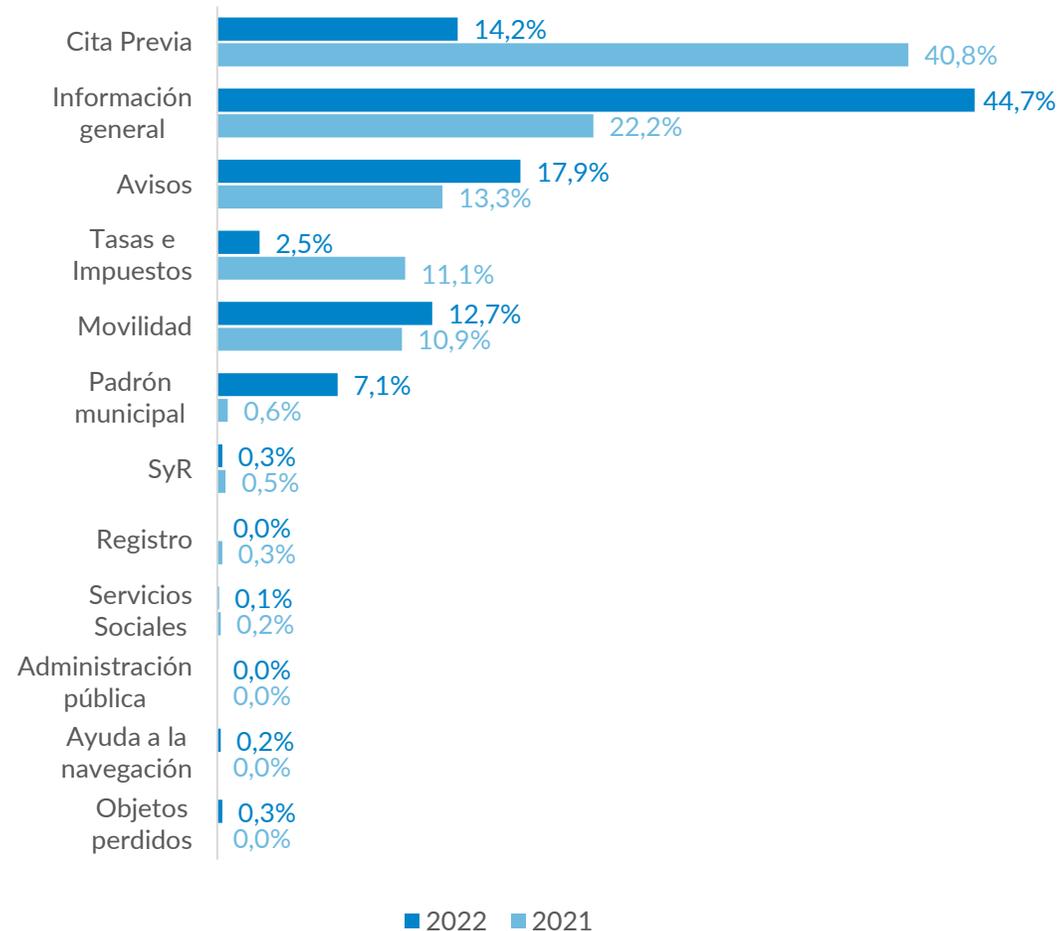
Perfil de persona usuaria (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

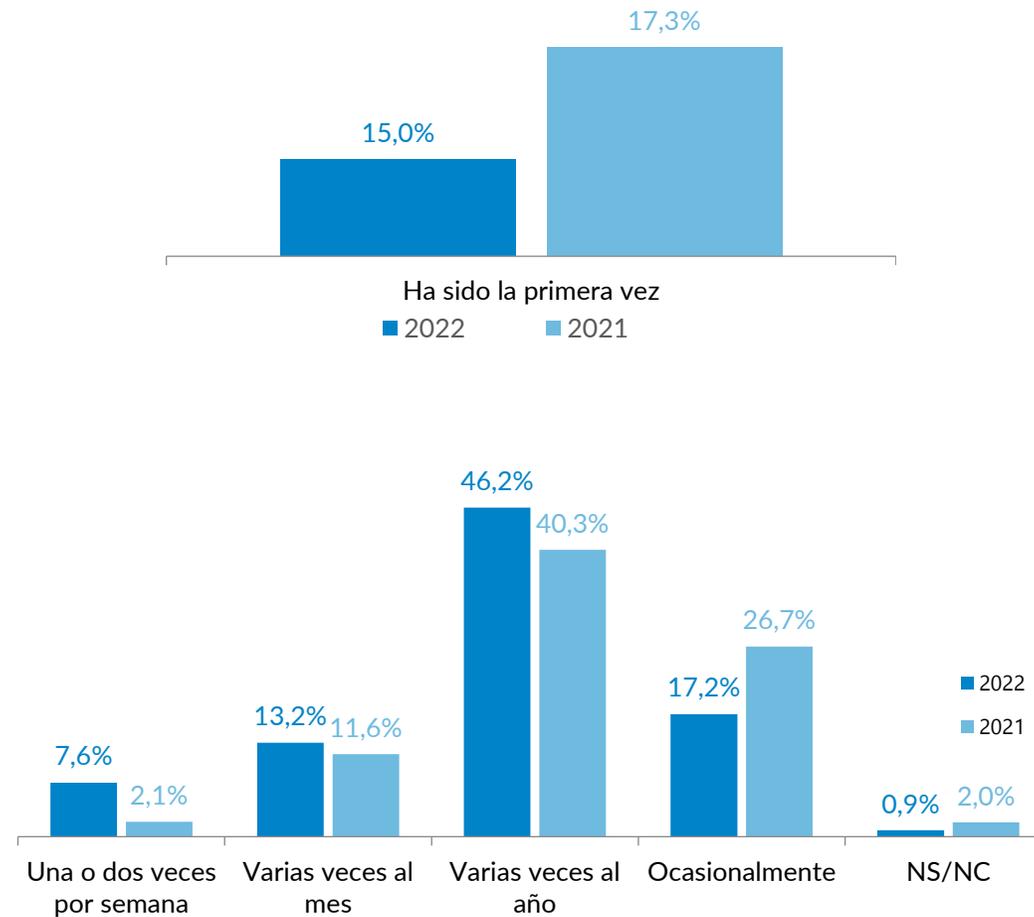
Características de la gestión realizada (010)

Temática de la llamada (respuesta múltiple)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

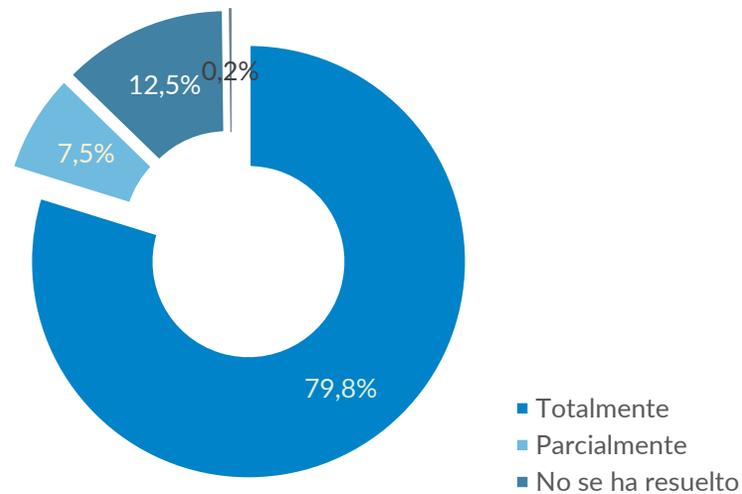
Frecuencia de la llamada (010)



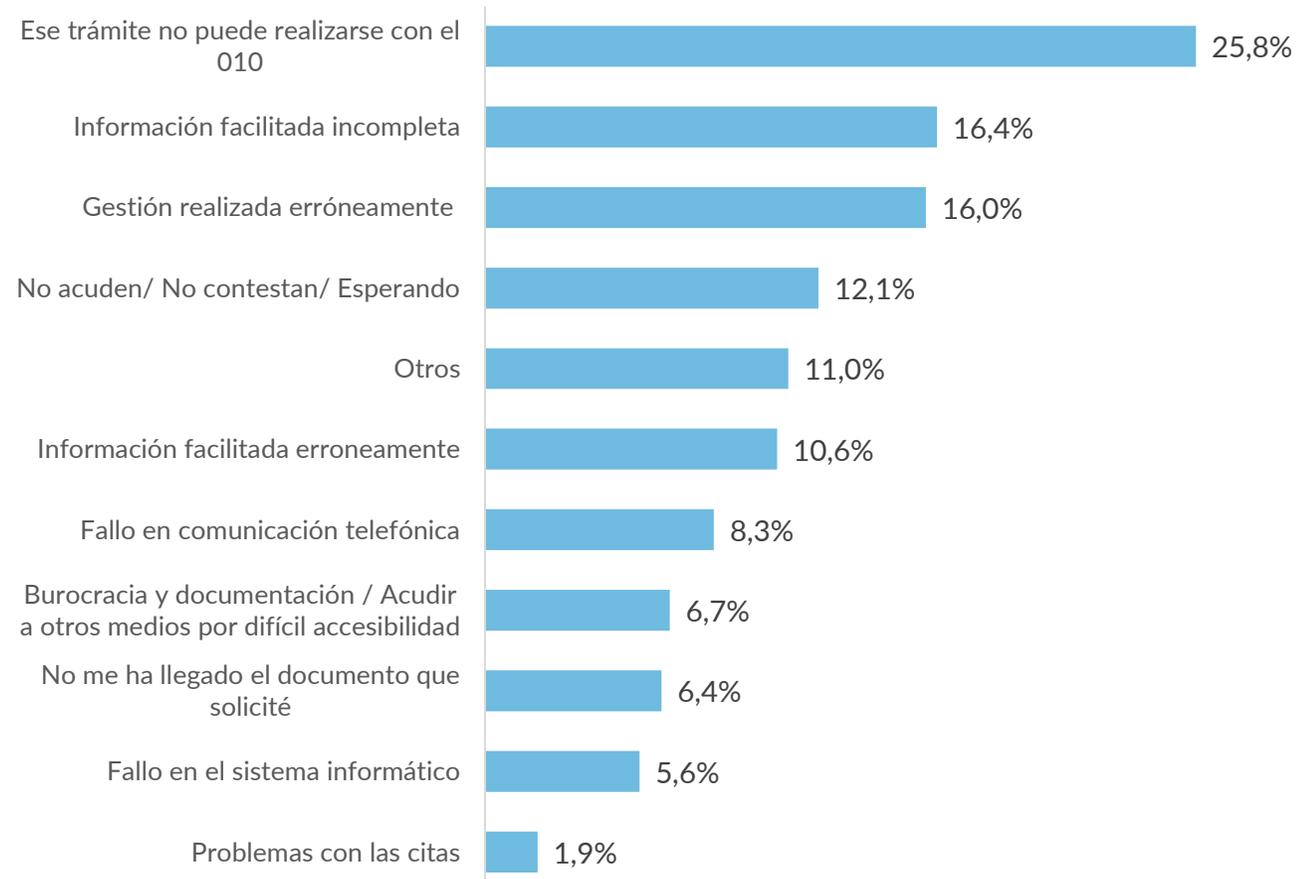
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Resolución de la gestión realizada (010)

Su consulta o gestión fue resuelta...

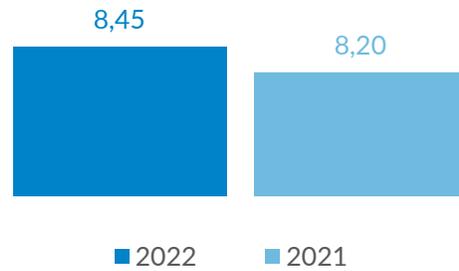


Motivos por los que no se resolvió (respuesta múltiple)

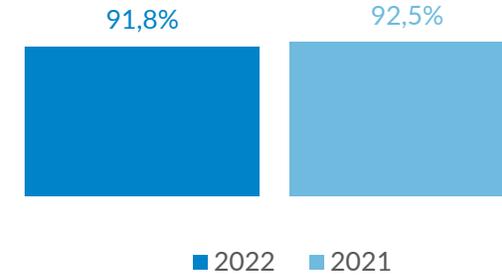


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

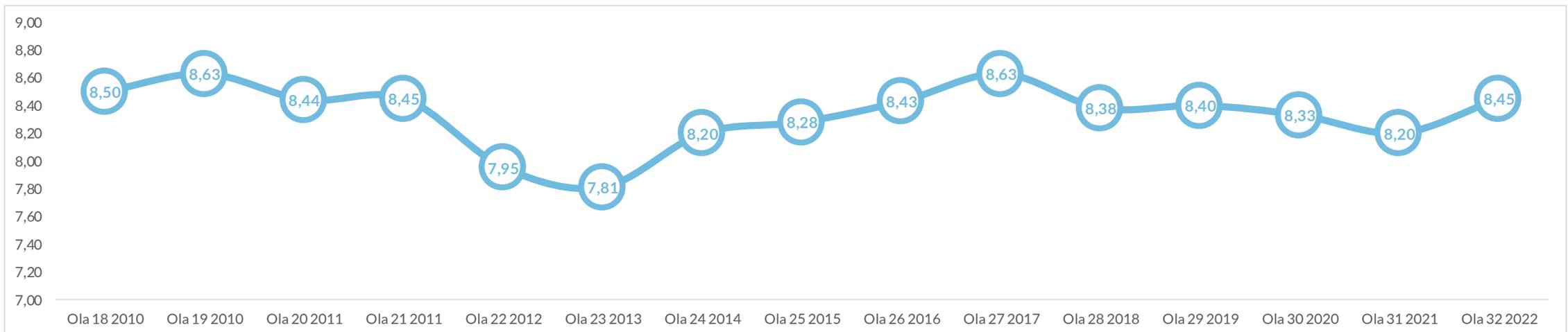
Satisfacción global 010 (Media)



Satisfacción global 010 (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2010-2022)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

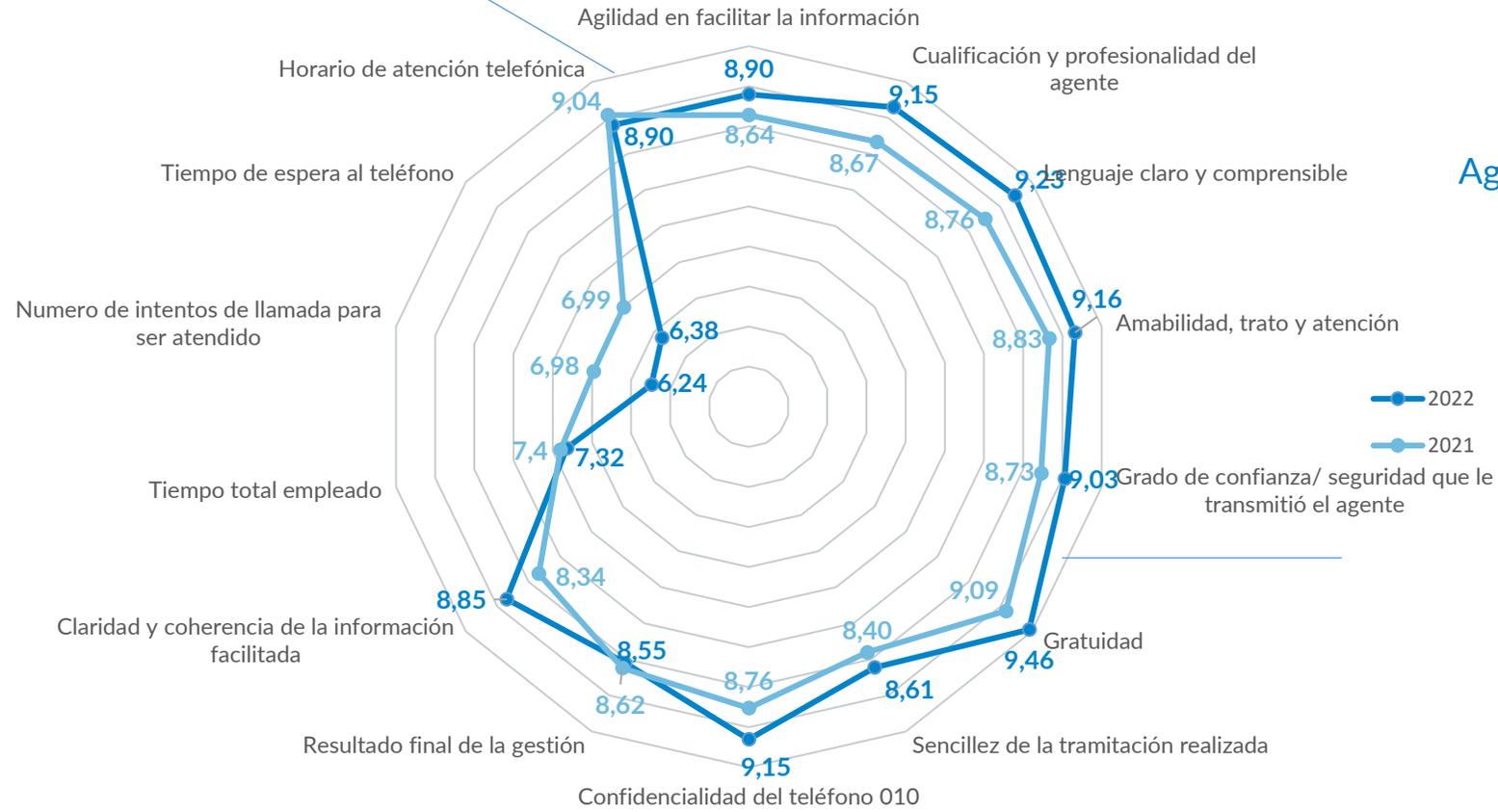
	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Servicios Sociales	9,33	1,154
Objetos perdidos	9,14	0,899
SyR	9,14	1,069
Ayuda a la navegación	8,83	0,983
Tasas e impuestos	8,73	1,874
Padrón municipal	8,53	1,966
Información general	8,48	1,915
Cita Previa	8,48	1,874
TOTAL	8,45	1,963
Avisos	8,36	2,056
Movilidad	8,32	2,146
Administración pública	8,00	--

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Calidad del Servicio (010)

Otros aspectos

Agente telefónico



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Evolución indicadores del servicio

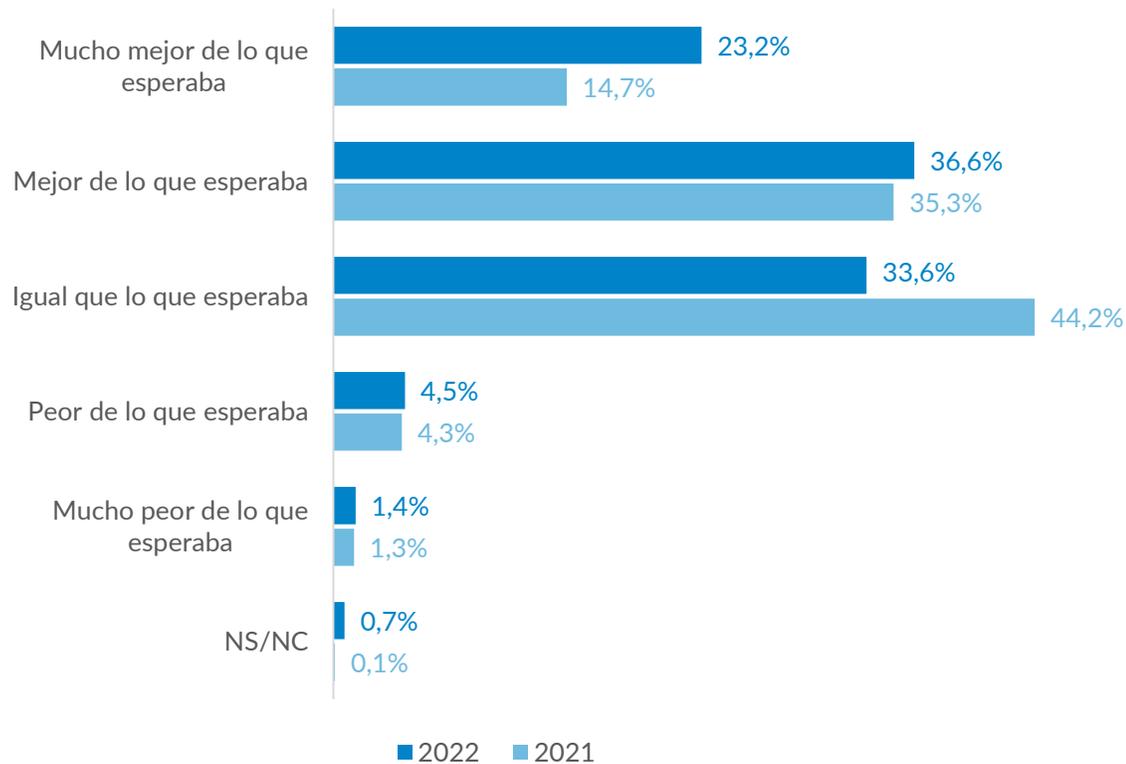
	2022	2021
Amabilidad, trato y atención	9,16 (97,7%)*	8,83
Lenguaje claro y comprensible	9,23 (97,2%)*	8,76
Cualificación y profesionalidad del agente	9,15	8,67
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	9,03	8,73
Agilidad en facilitar la información	8,90	8,64
Número de intentos de llamada	6,24	6,98
Tiempo de espera al teléfono	6,38	6,99
Tiempo total empleado en la llamada	7,32	7,40
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,85	8,34
Sencillez de la tramitación realizada	8,61	8,40
Confidencialidad del teléfono 010	9,15	8,76
Gratuidad	9,46	9,09
Horario de atención telefónica	8,90	9,04
Resultado final de la gestión	8,55	8,62

* % valoración superior a 6

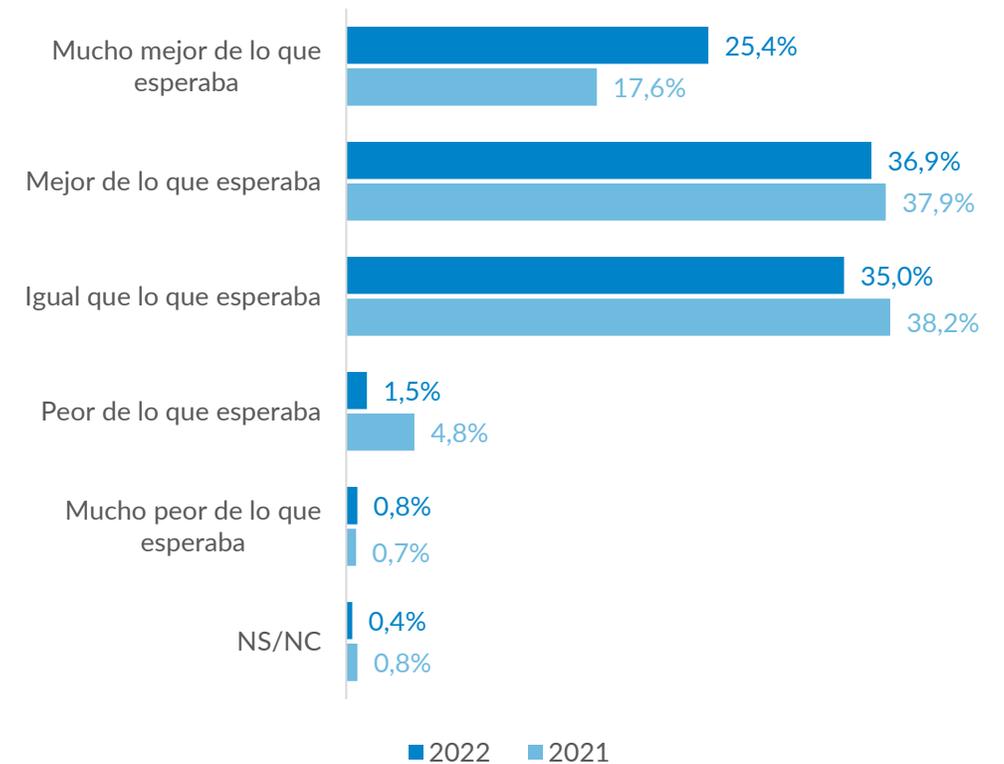
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada...

ATENCIÓN GLOBAL

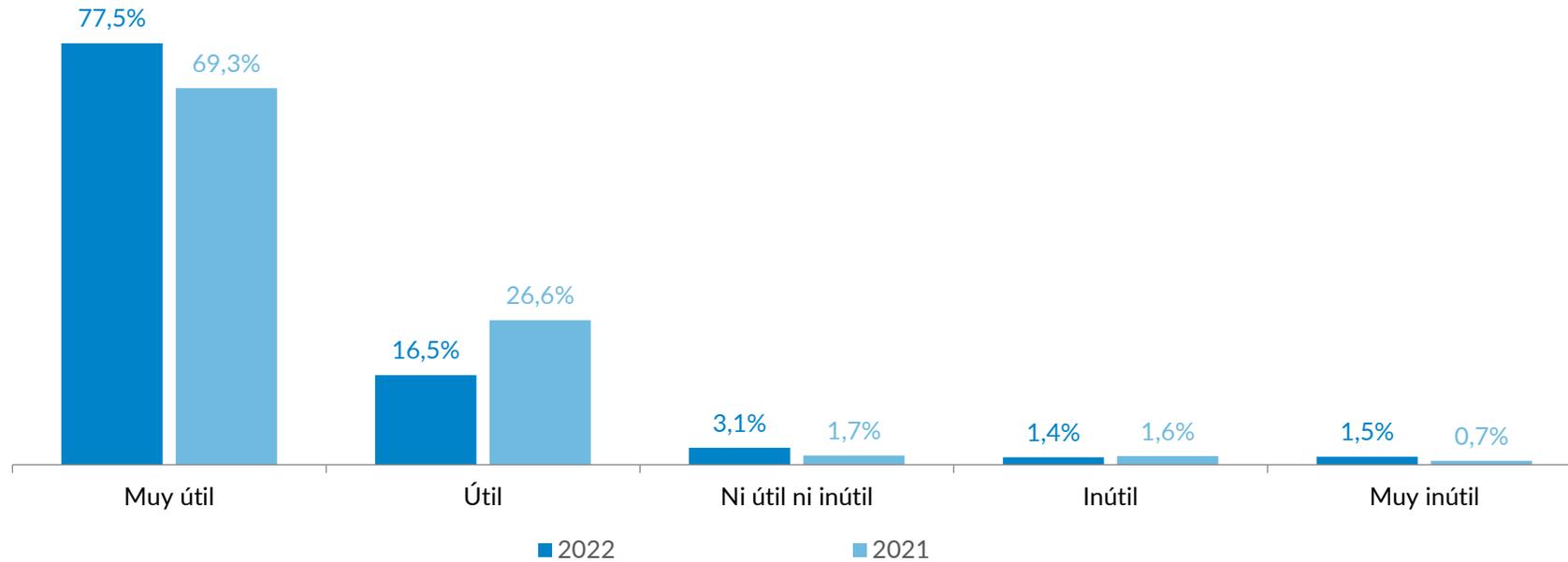


TRATO RECIBIDO



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

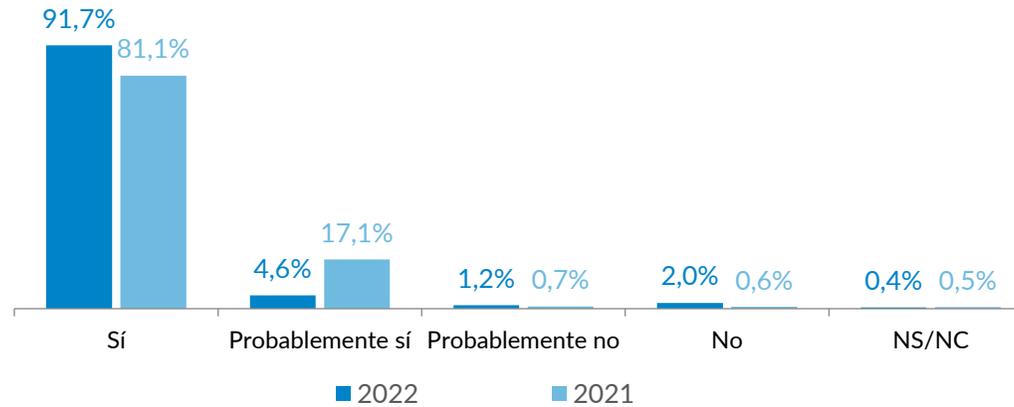
Utilidad del teléfono 010



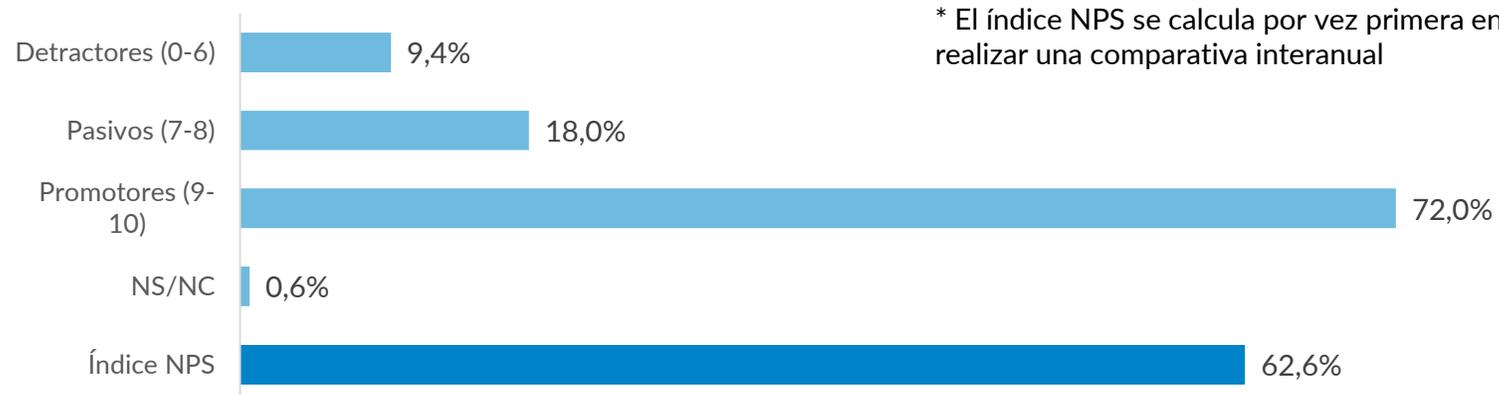
Media Utilidad: 9,05

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Fidelidad al 010



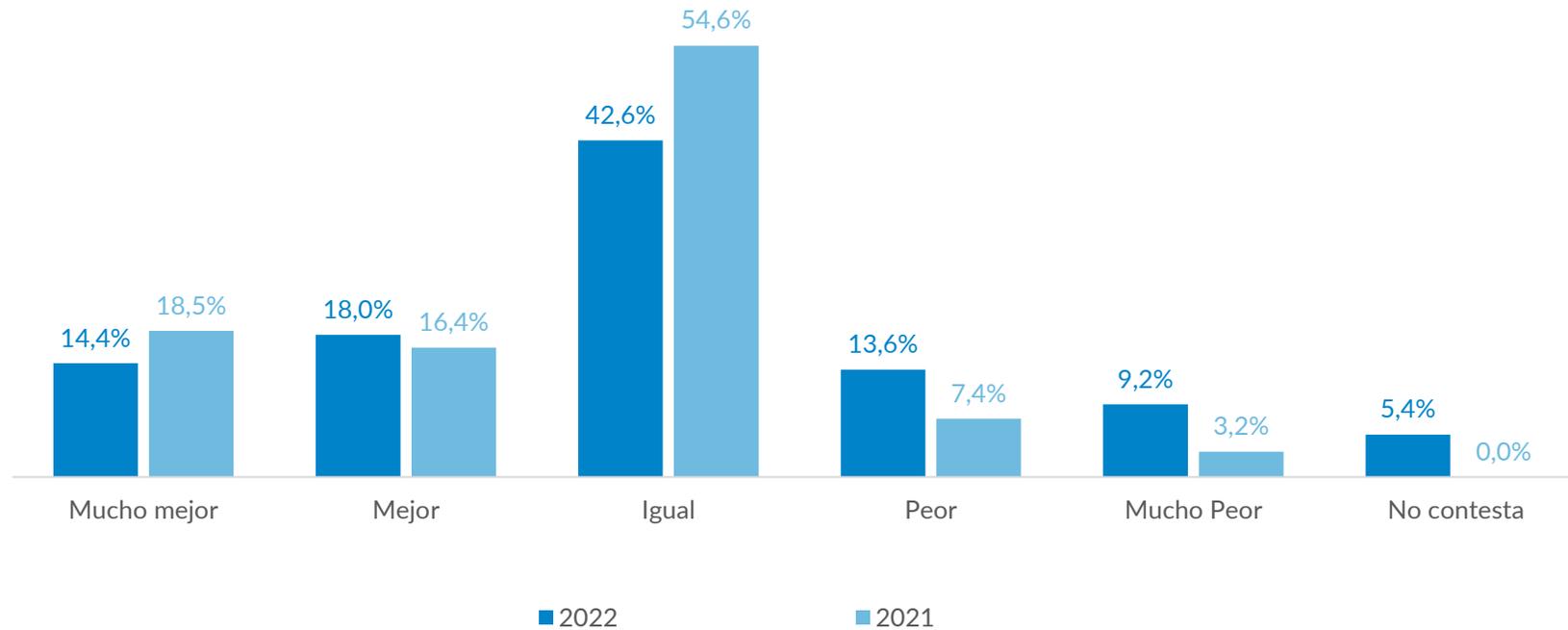
Recomendación del 010*



* El índice NPS se calcula por vez primera en esta edición, por lo que no es posible realizar una comparativa interanual

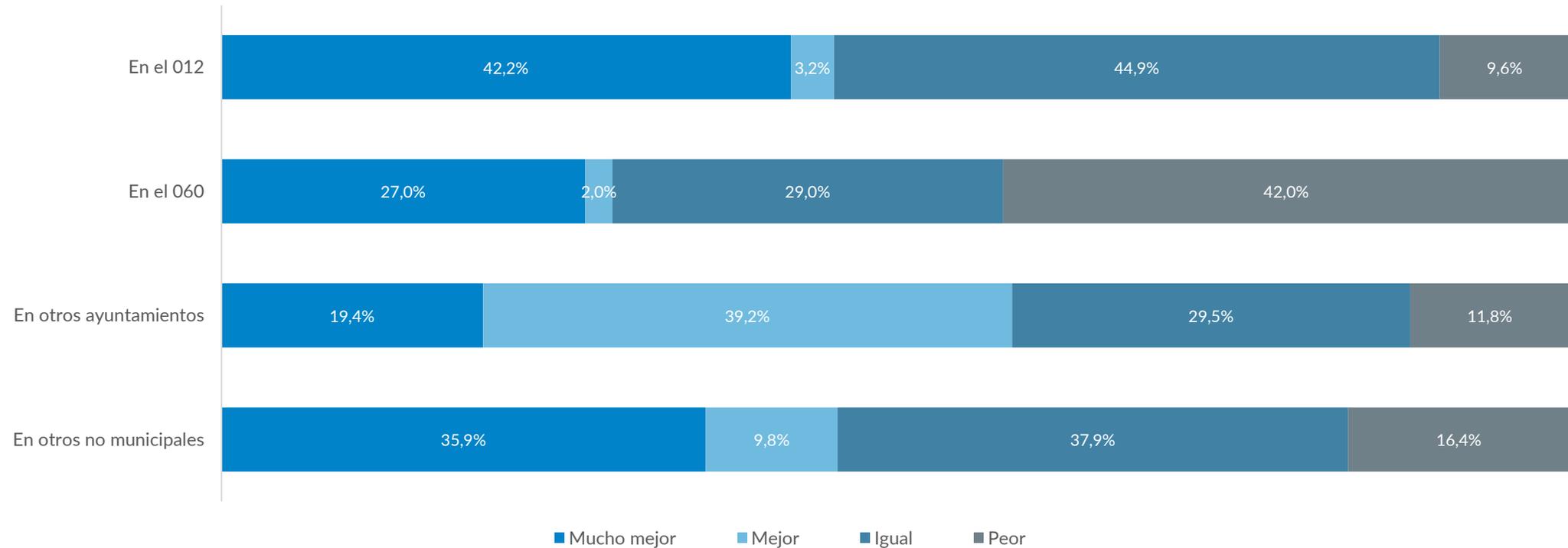
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010)
con otros teléfonos de información de la Administración.



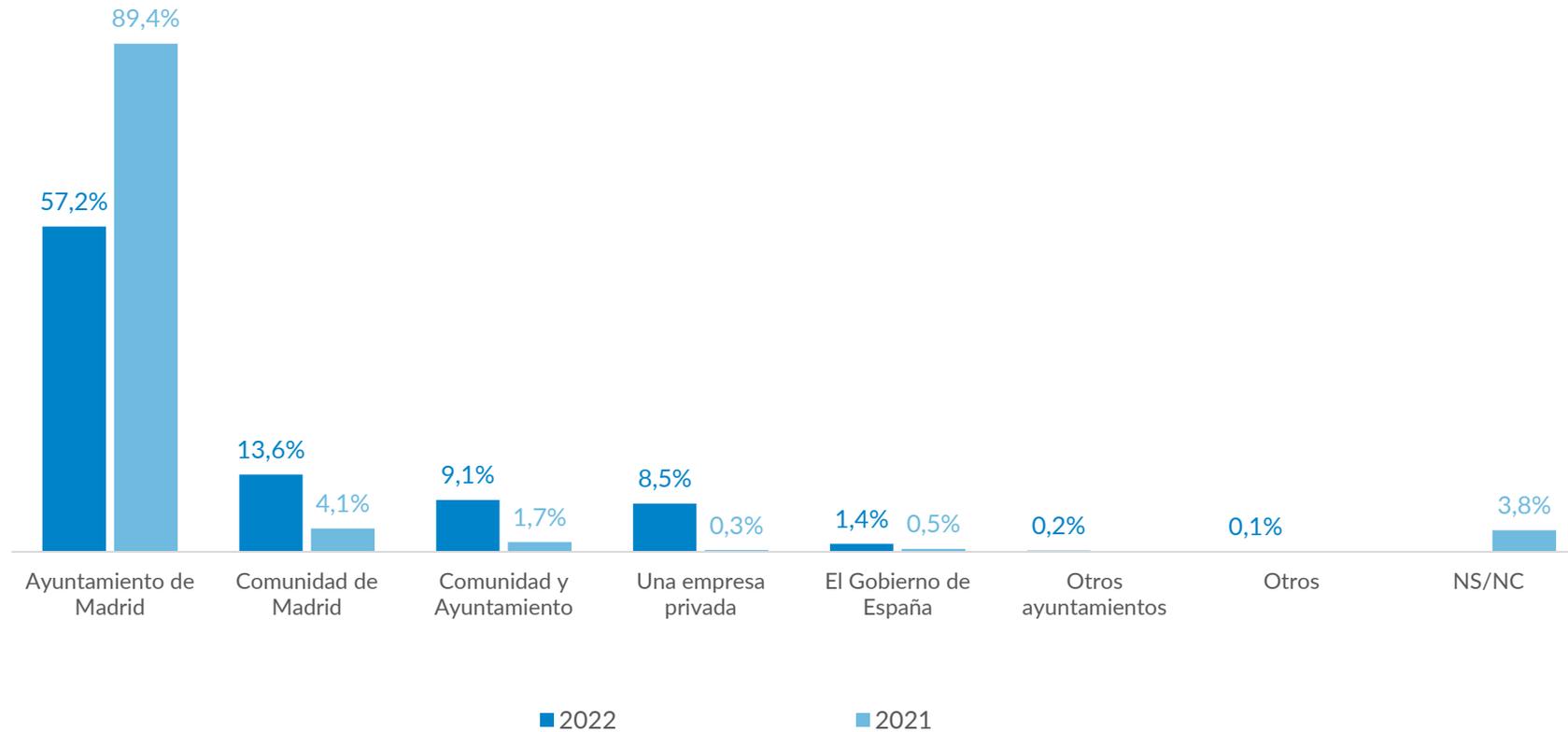
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



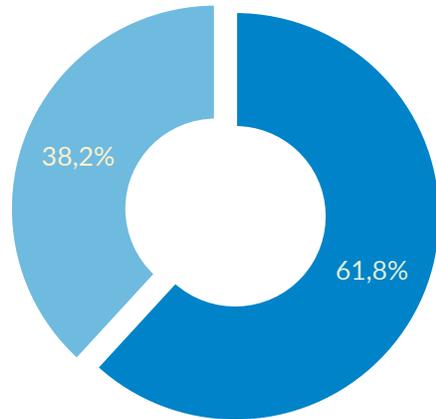
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Organismo que gestiona el 010



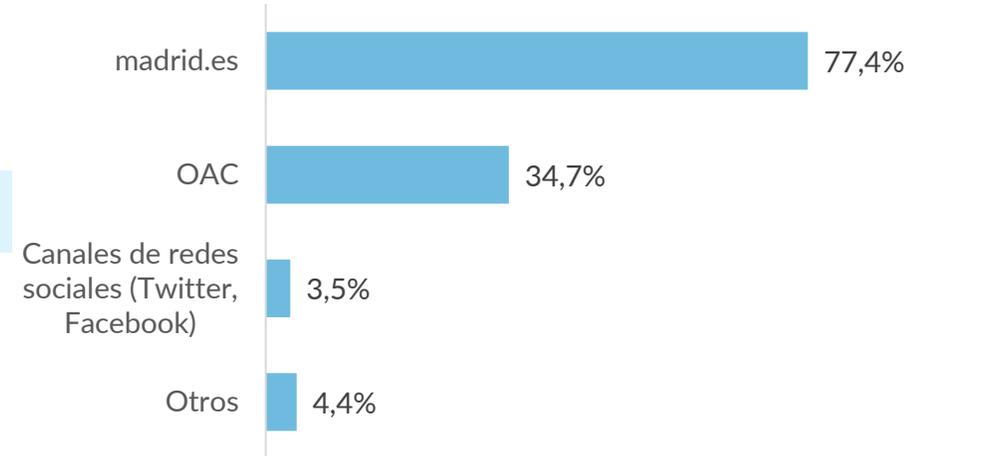
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

¿Conoces la posibilidad de hacer la gestión a través de otros canales?

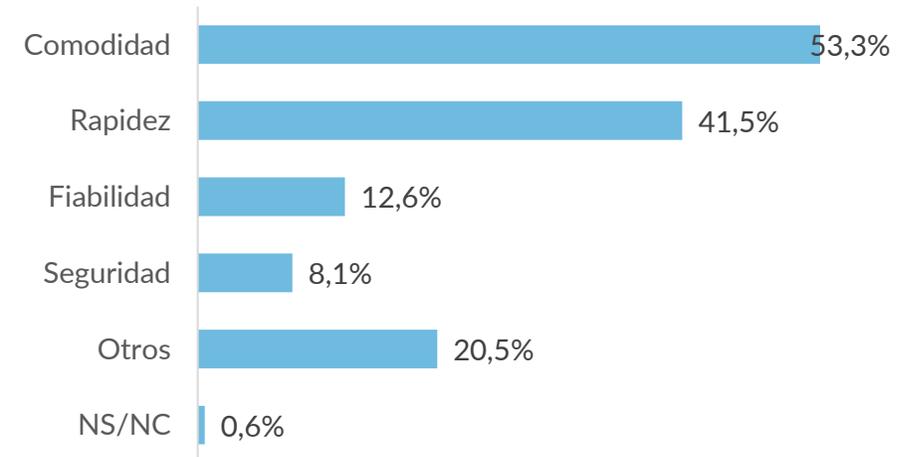


■ Sí ■ No

¿Cual/es? (respuesta múltiple)

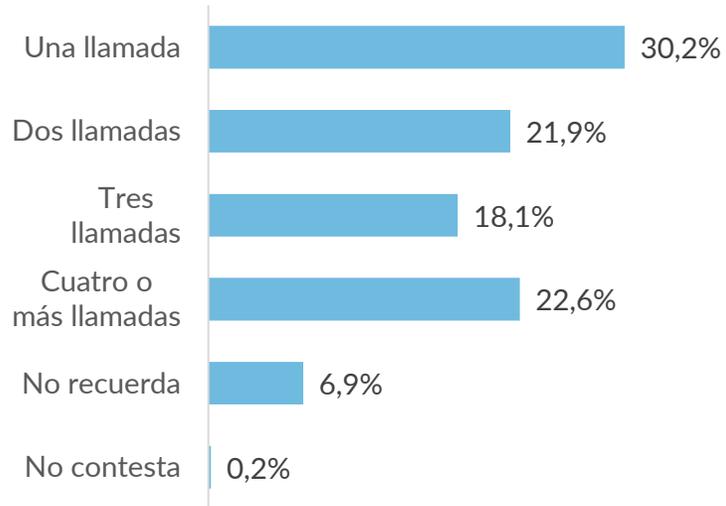


¿Por qué elige 010? (respuesta múltiple)

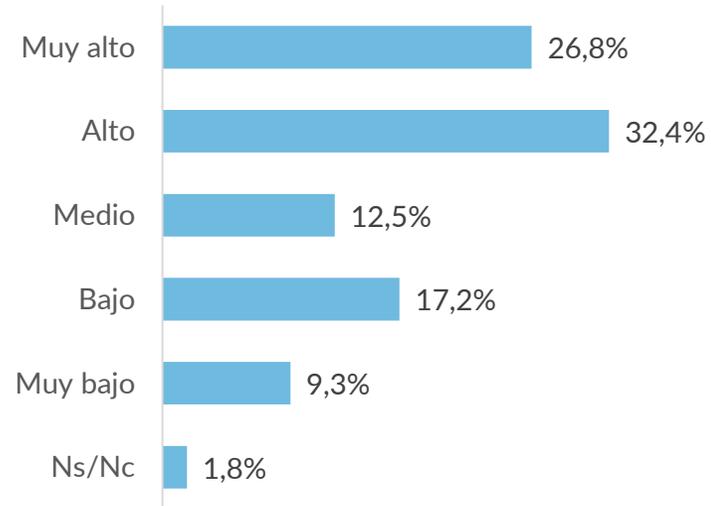


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

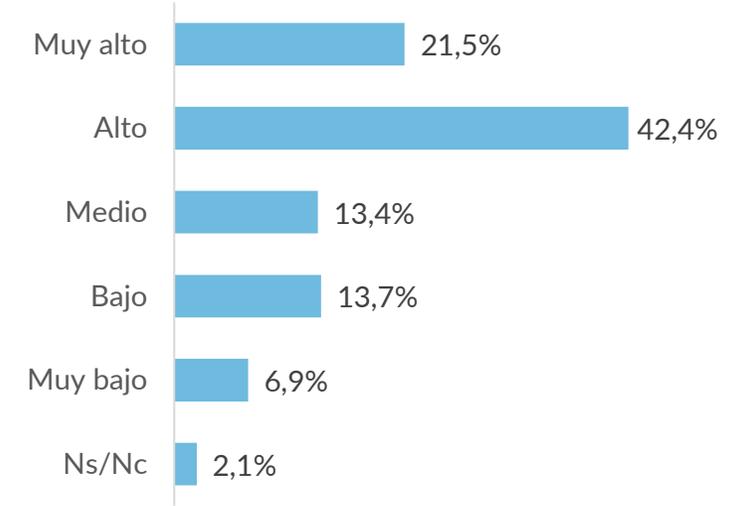
¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?



Grado de satisfacción con el número de intentos de llamada



Grado de satisfacción con el tiempo de espera al teléfono



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA *www.madrid.es*

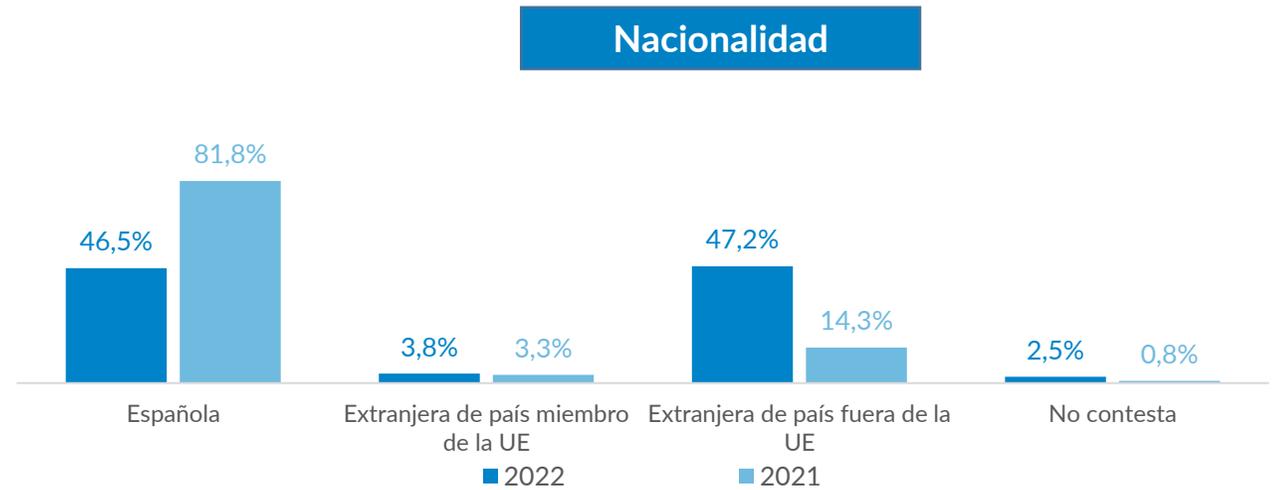


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

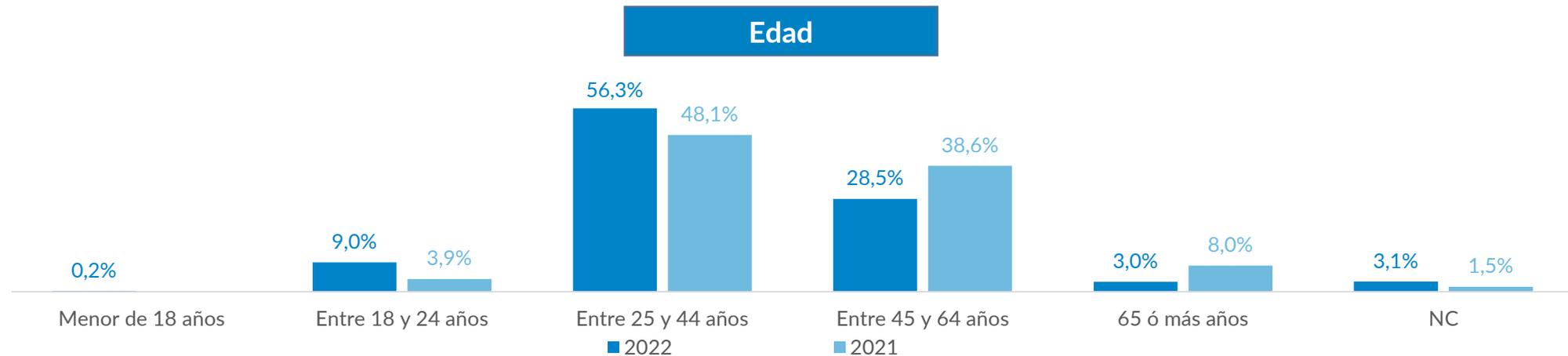
Género



Nacionalidad

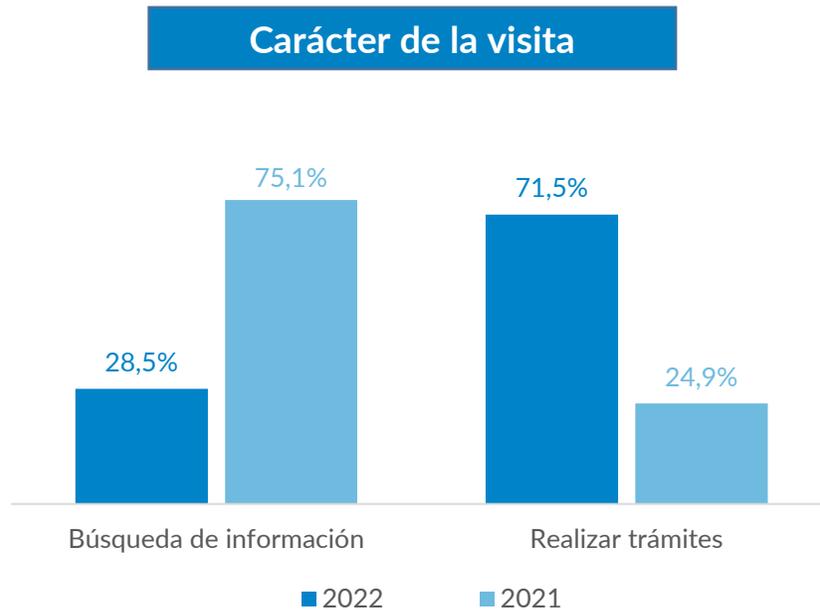


Edad

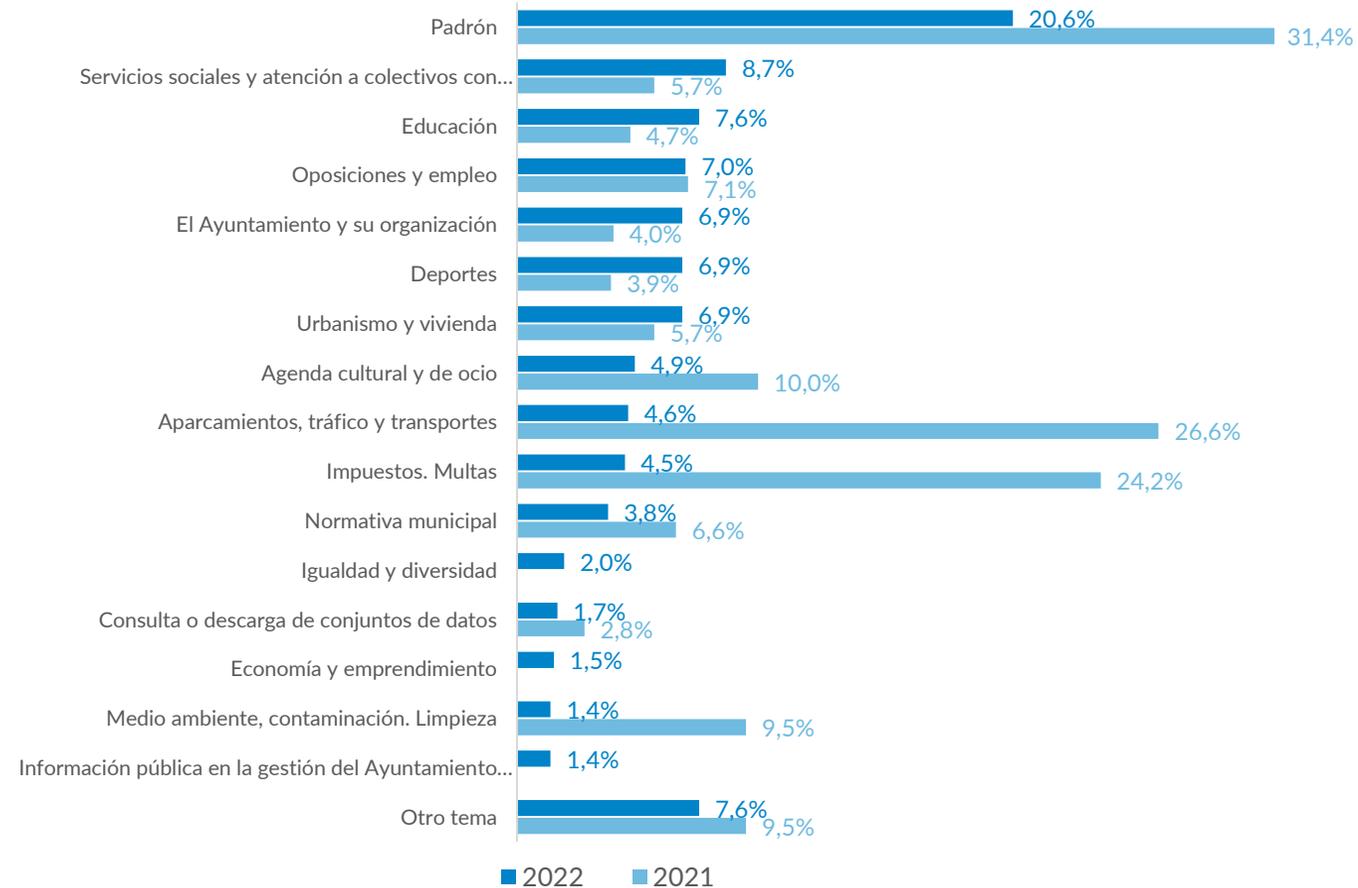


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Carácter de la visita



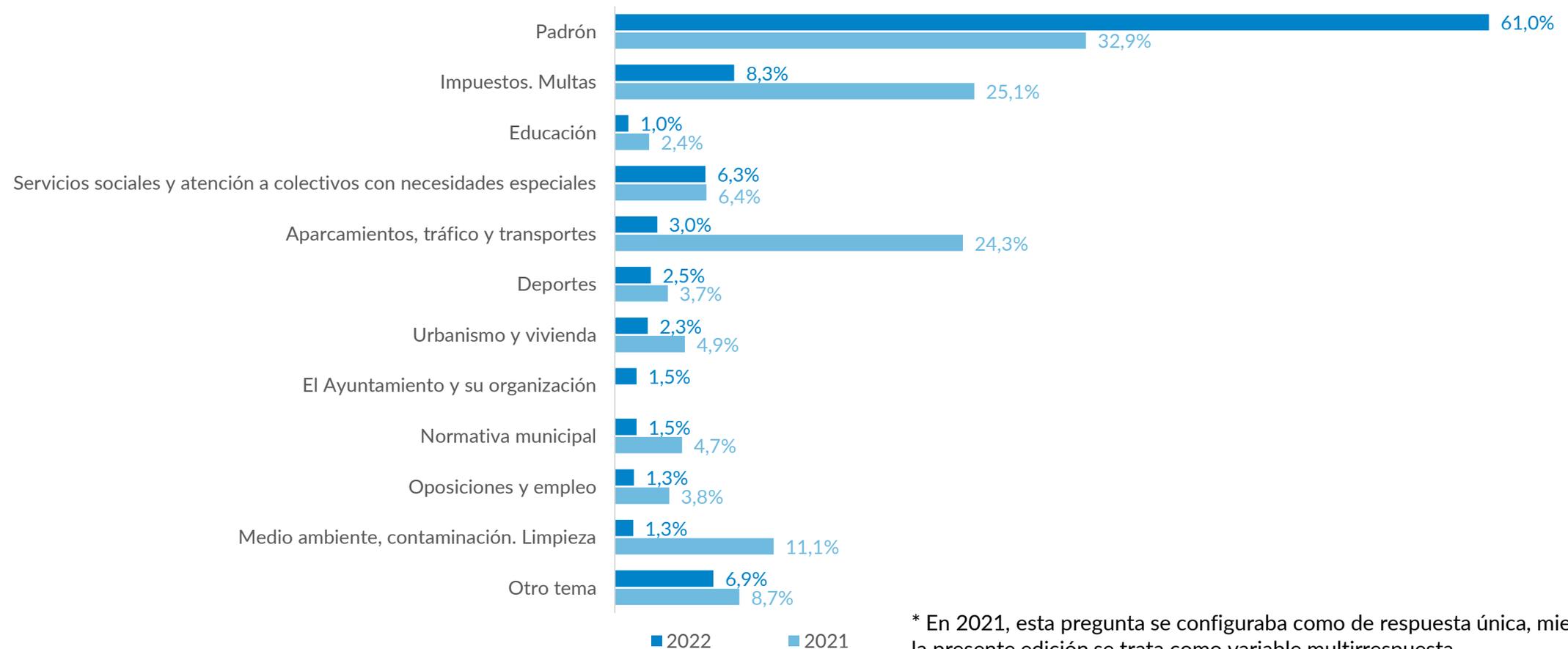
Tipo de gestión (búsqueda de información)*



* En 2021, esta pregunta se configuraba como de respuesta única, mientras que en esta edición se trata como variable multirresposta

6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

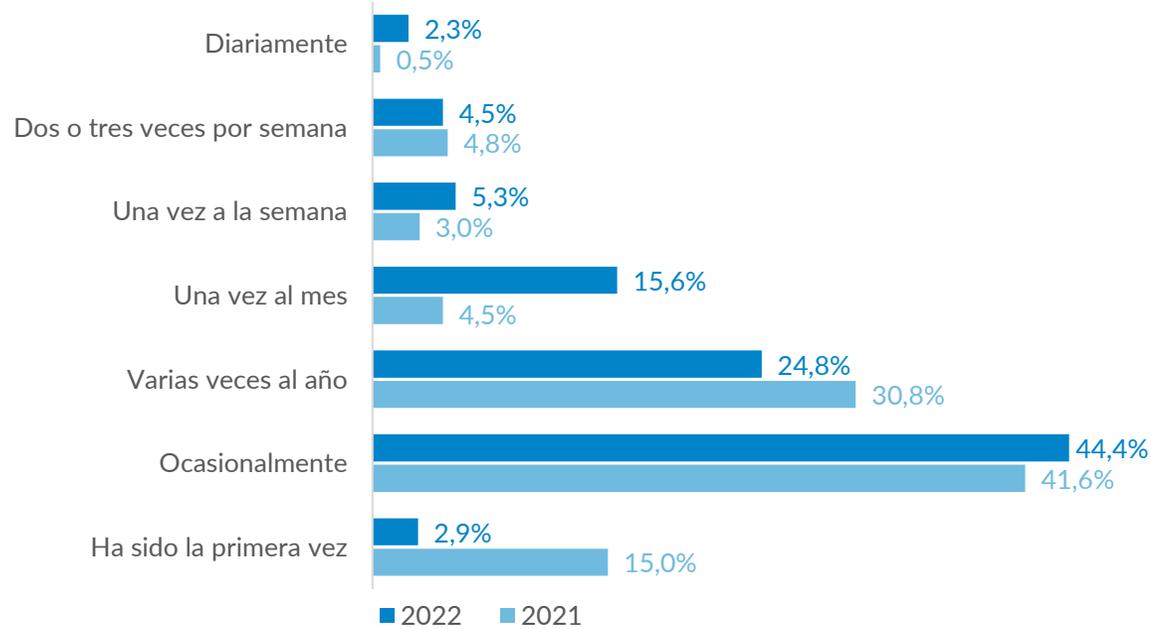
Tipo de gestión (realizar trámites)*



* En 2021, esta pregunta se configuraba como de respuesta única, mientras que en la presente edición se trata como variable multirrespuesta

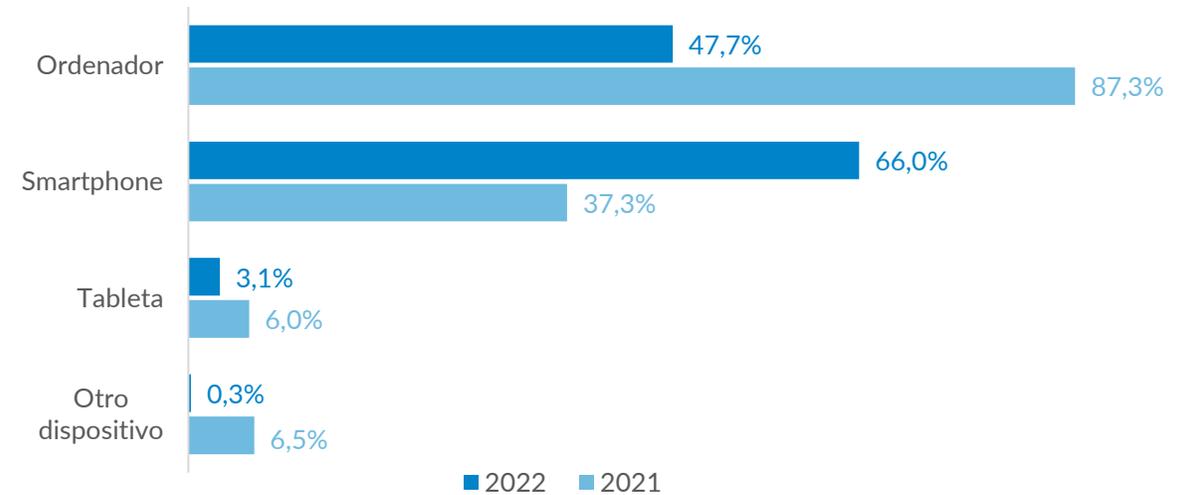
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Frecuencia de utilización



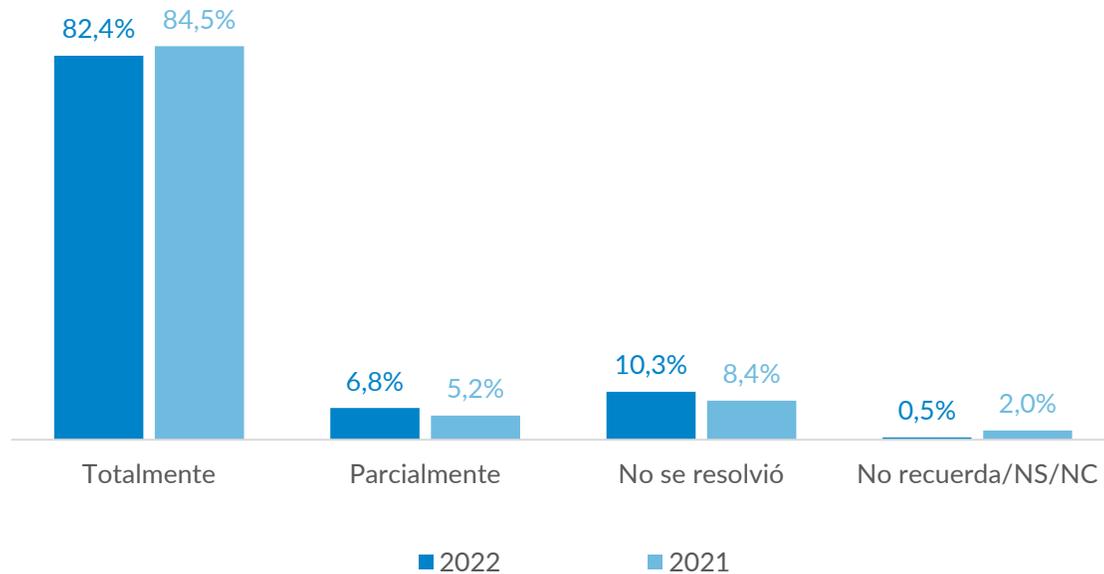
Acceso a la web

(Respuesta múltiple)

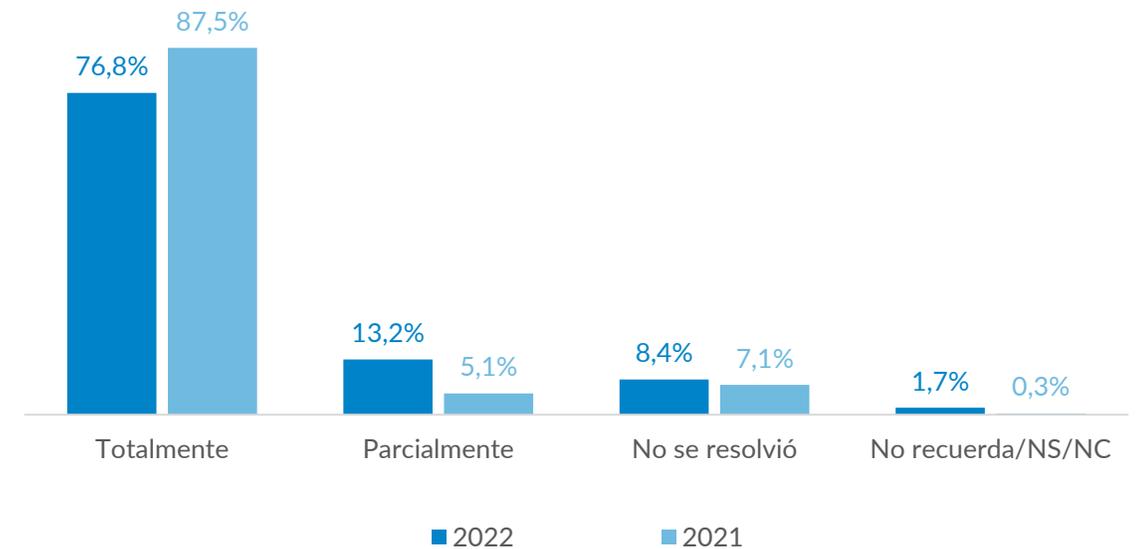


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¿En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA?

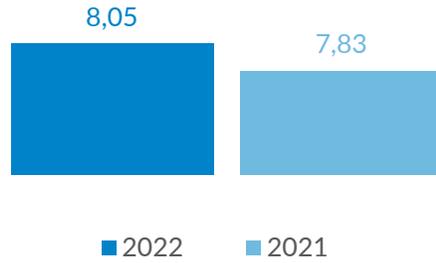


¿En qué medida encontró la INFORMACIÓN que buscaba?

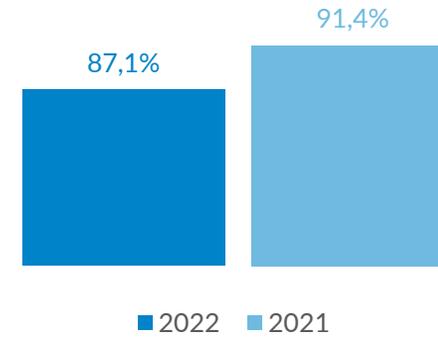


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (% 6-10)

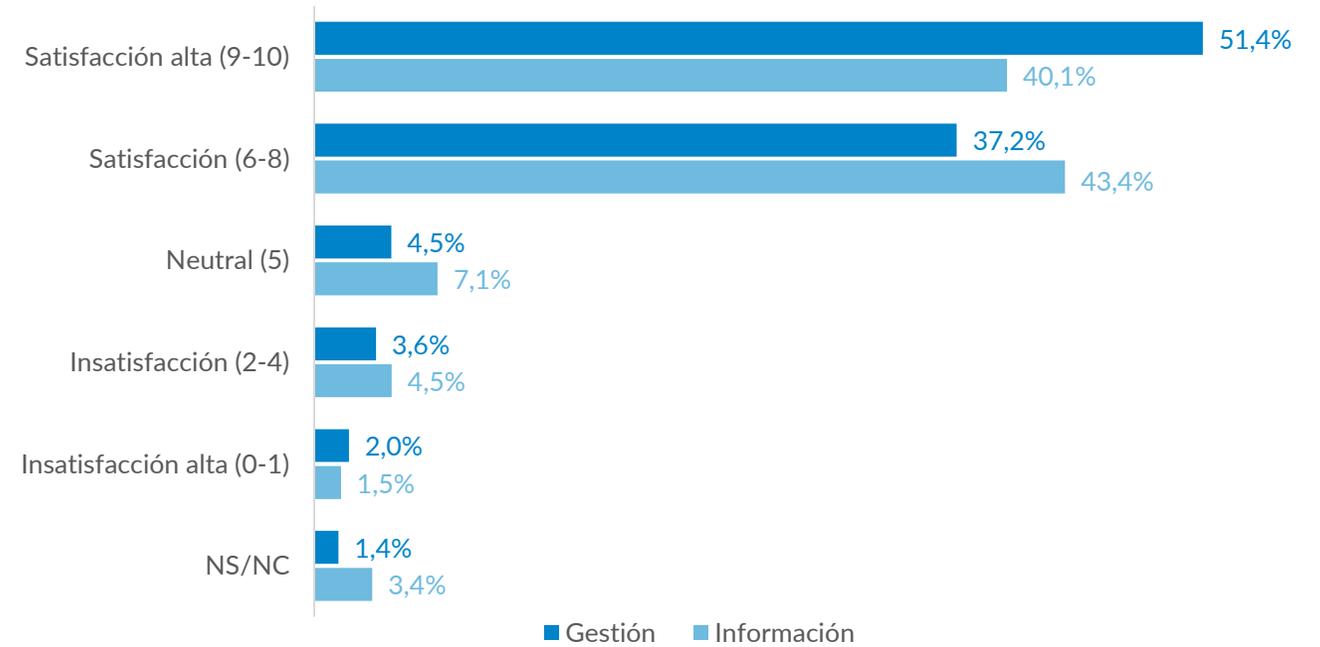
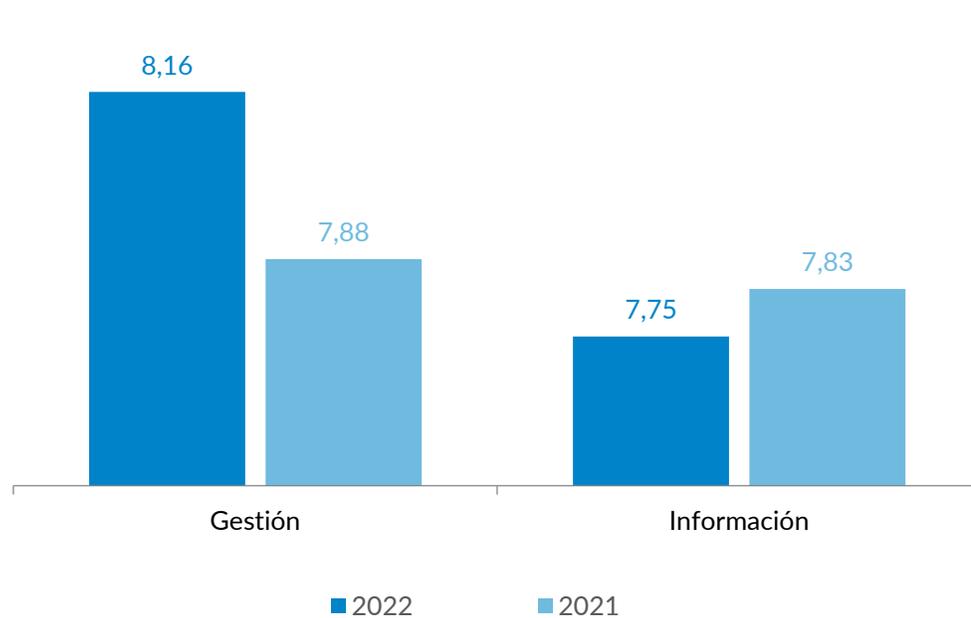


Evolución satisfacción media (2008-2022)

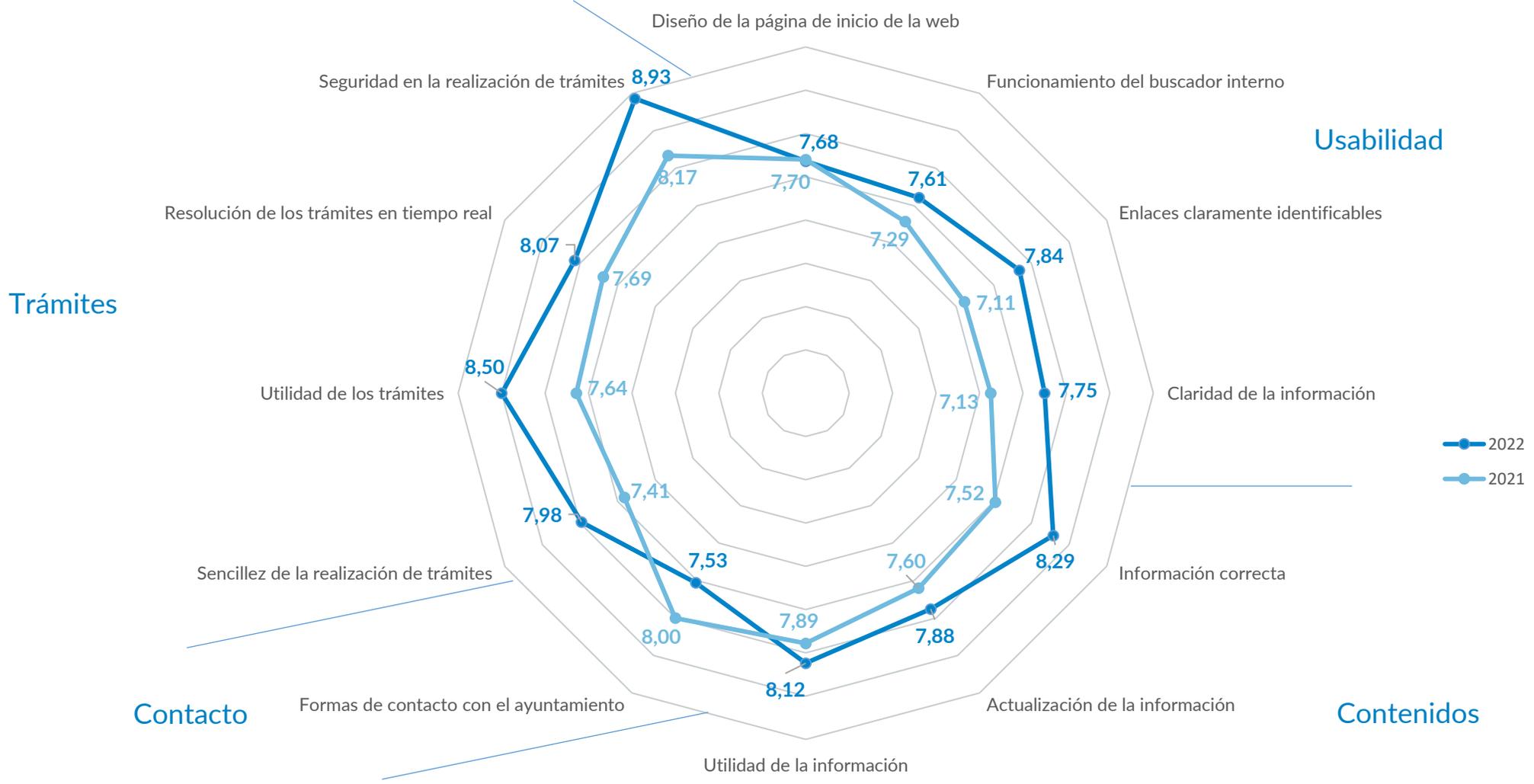


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web

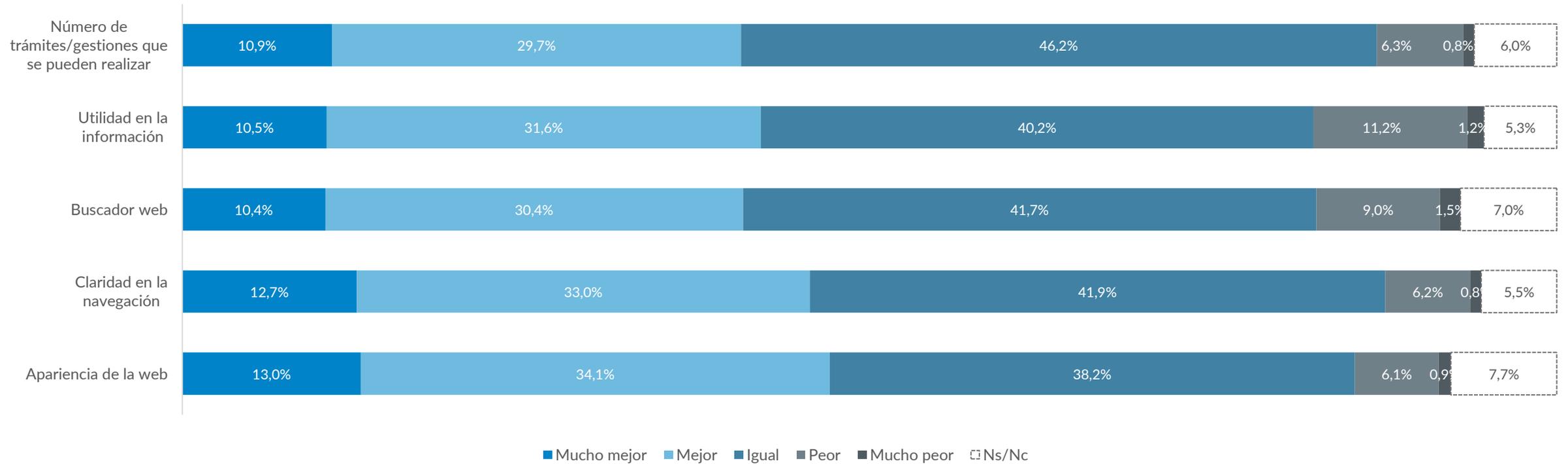


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



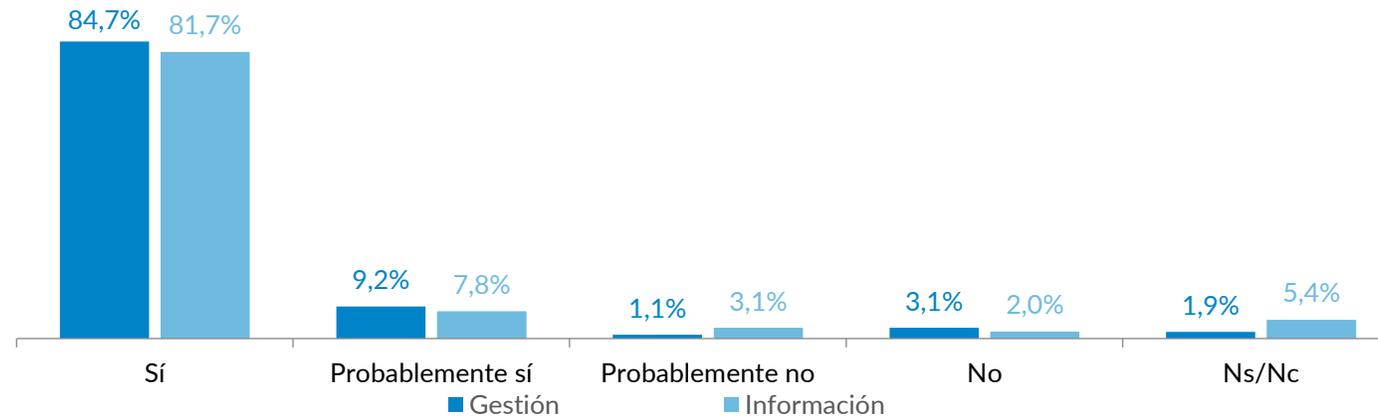
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Respecto a lo que usted esperaba, los siguientes aspectos relacionados con el servicio han sido...

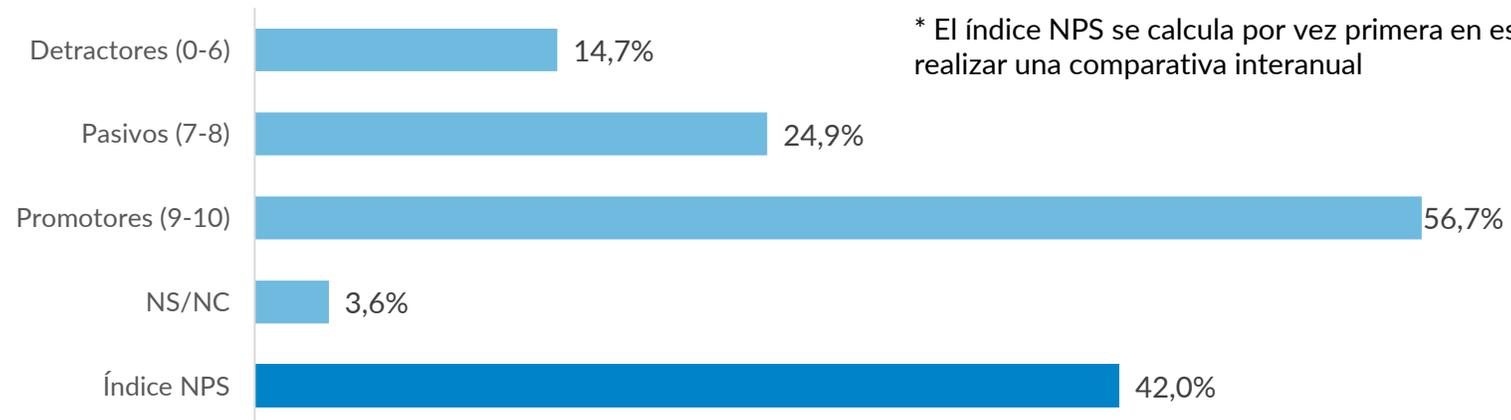


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Fidelidad al servicio WEB



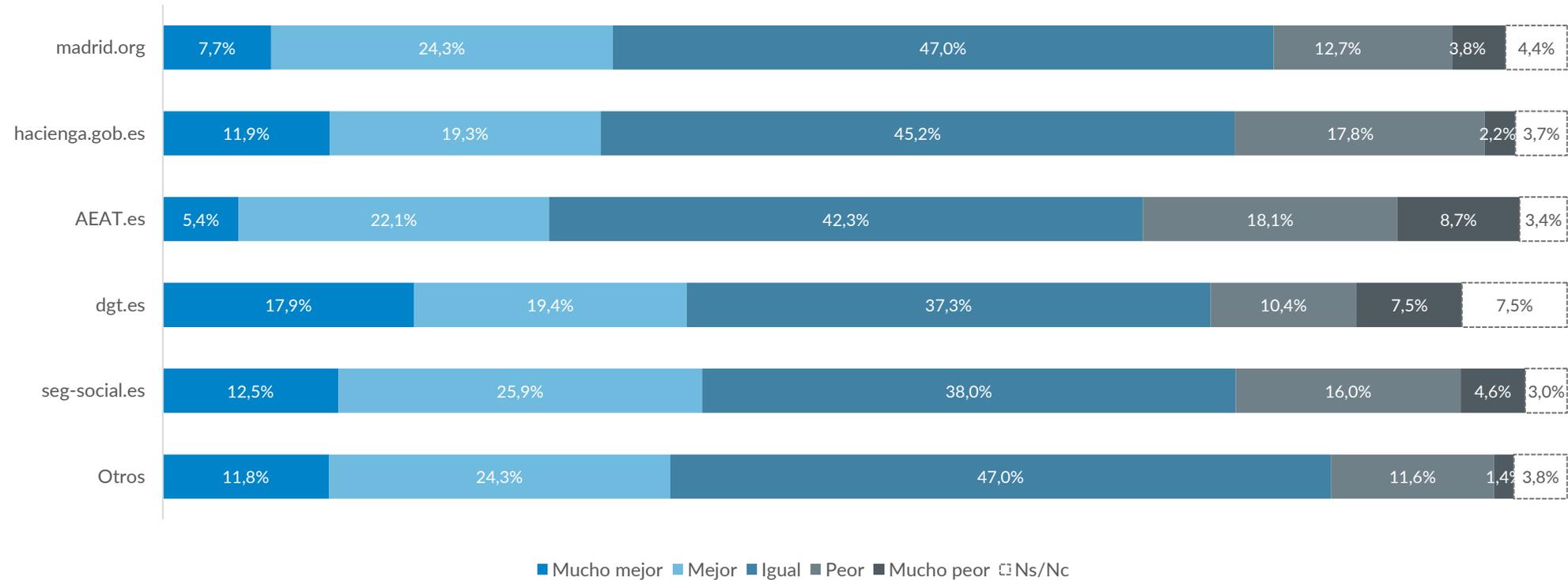
Recomendación del servicio WEB*



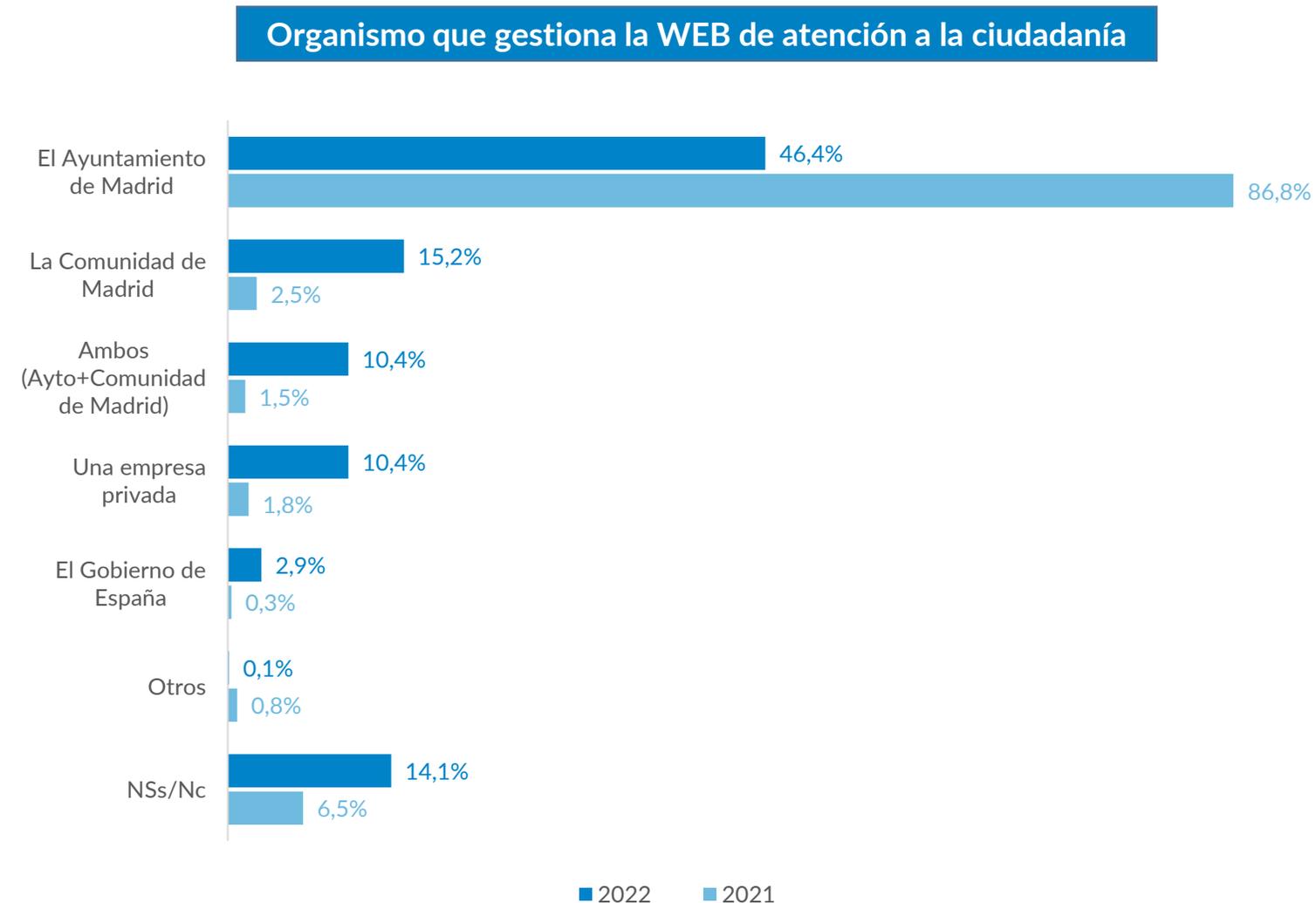
* El índice NPS se calcula por vez primera en esta edición, por lo que no es posible realizar una comparativa interanual

6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparación del servicio WEB de atención a la ciudadanía con otras páginas web de información de la Administración.

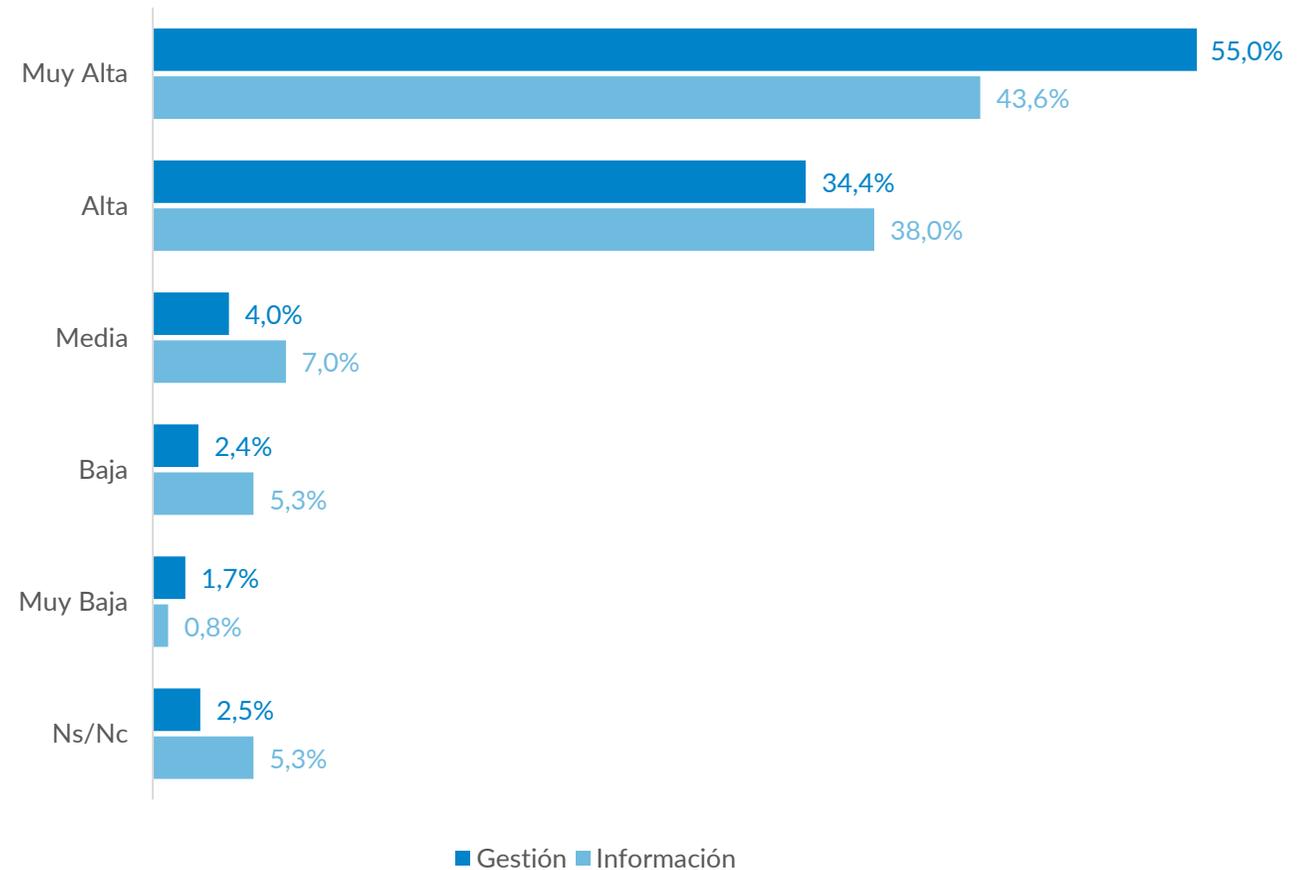
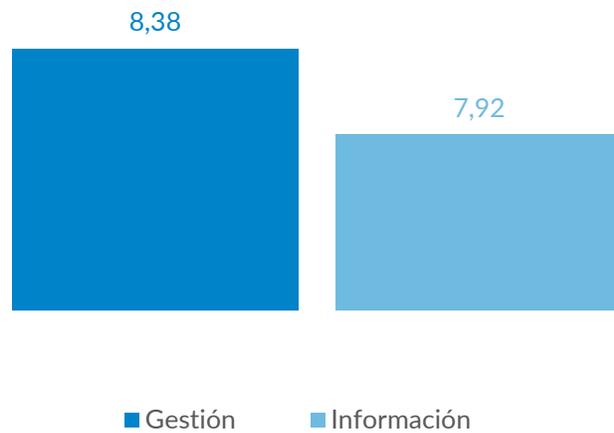


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



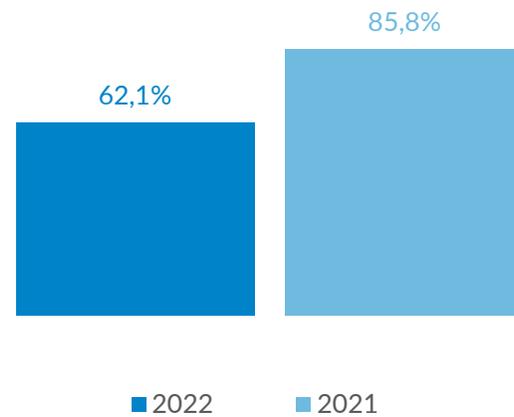
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Utilidad del servicio WEB

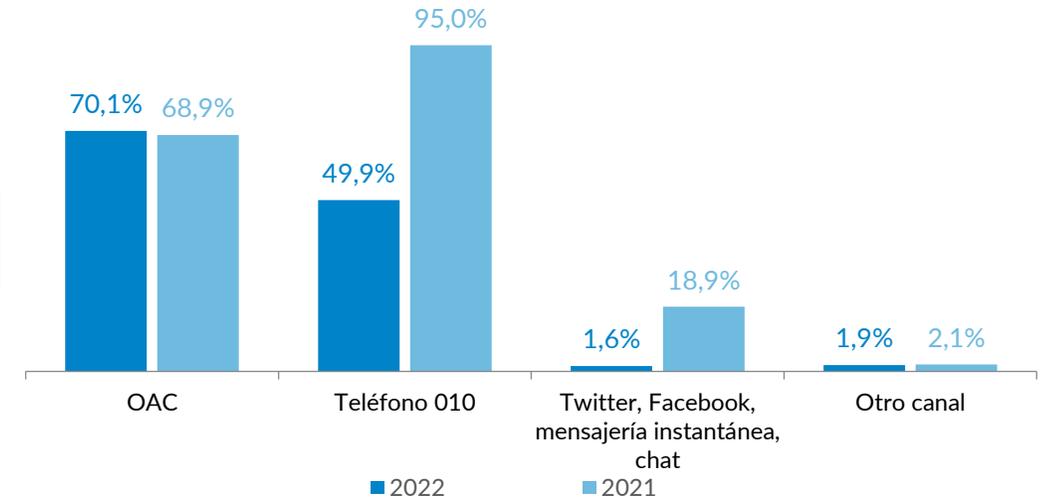


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

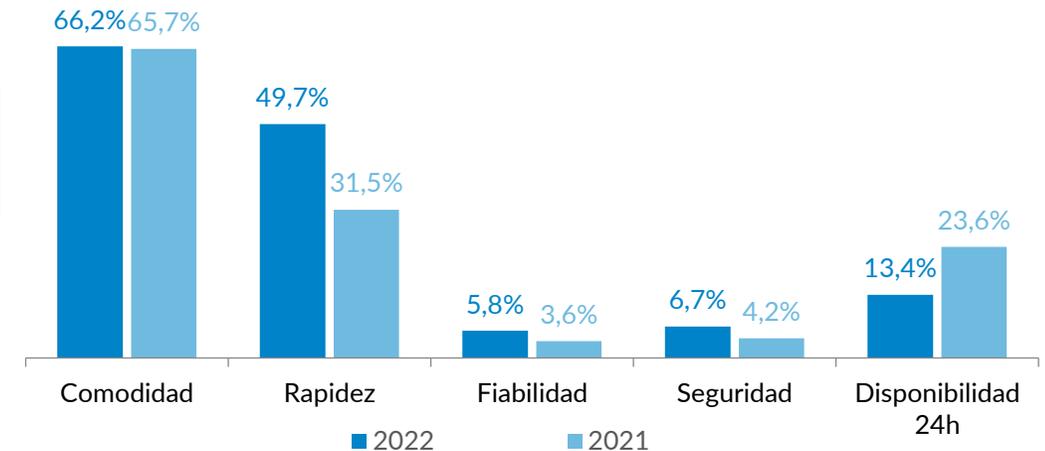
¿Conoce alguna otra forma de realizar gestiones?



¿Cual/es? (respuesta múltiple)

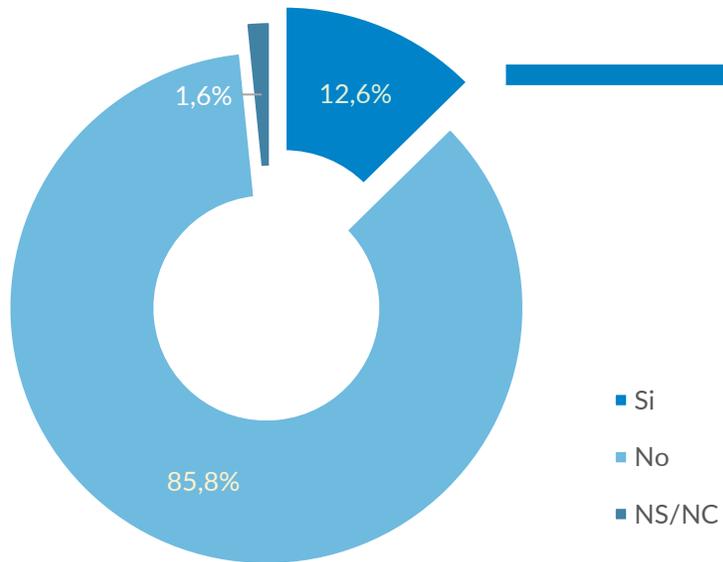


¿Por qué elige Madrid.es? (respuesta múltiple)

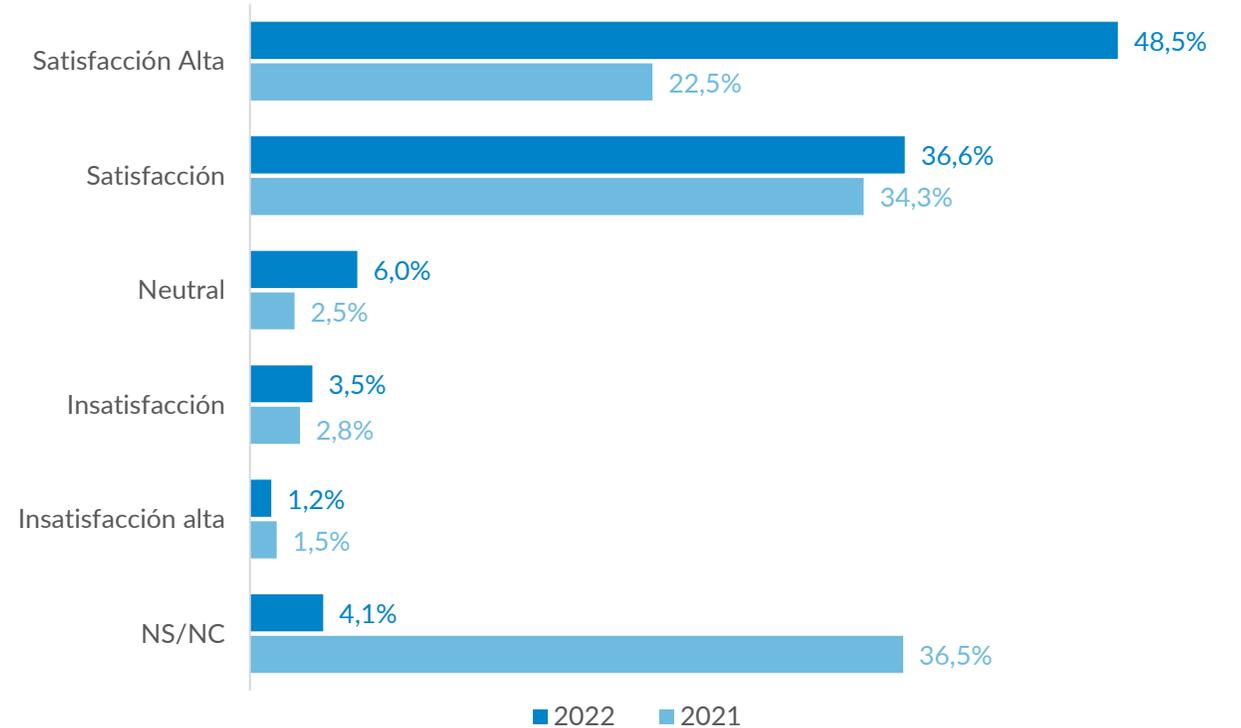


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable

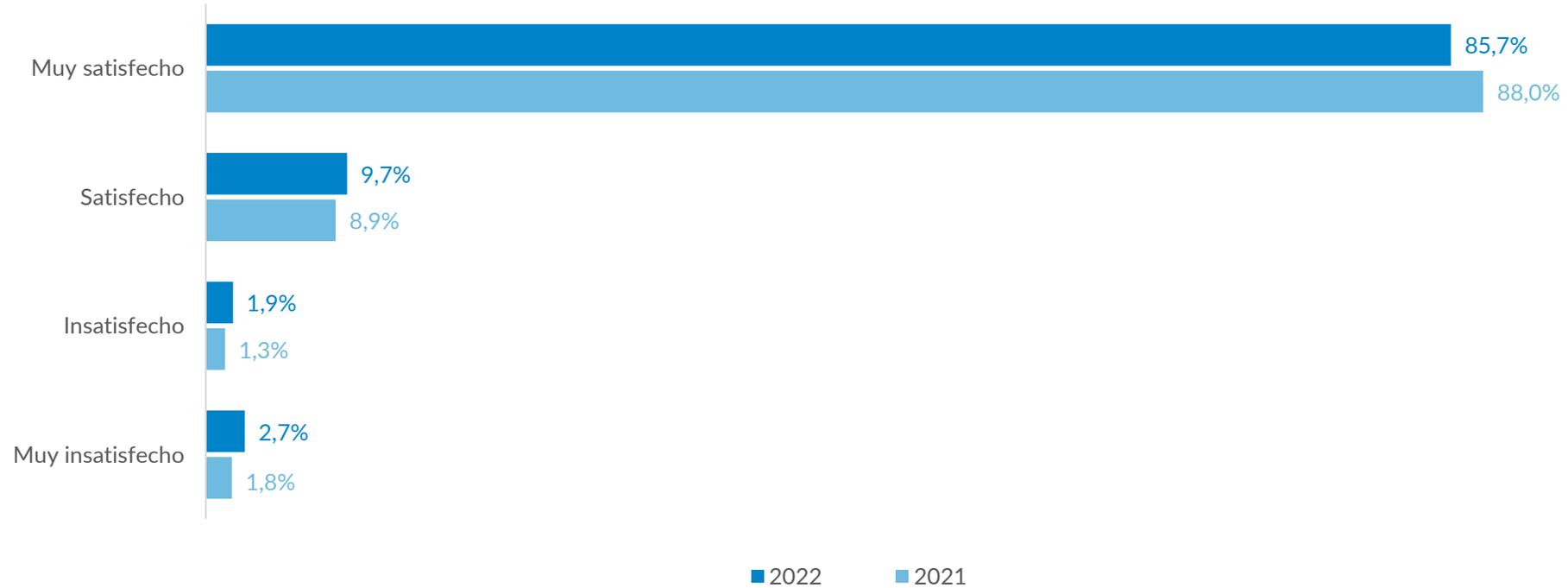


7. TWITTER/WEBCCHAT



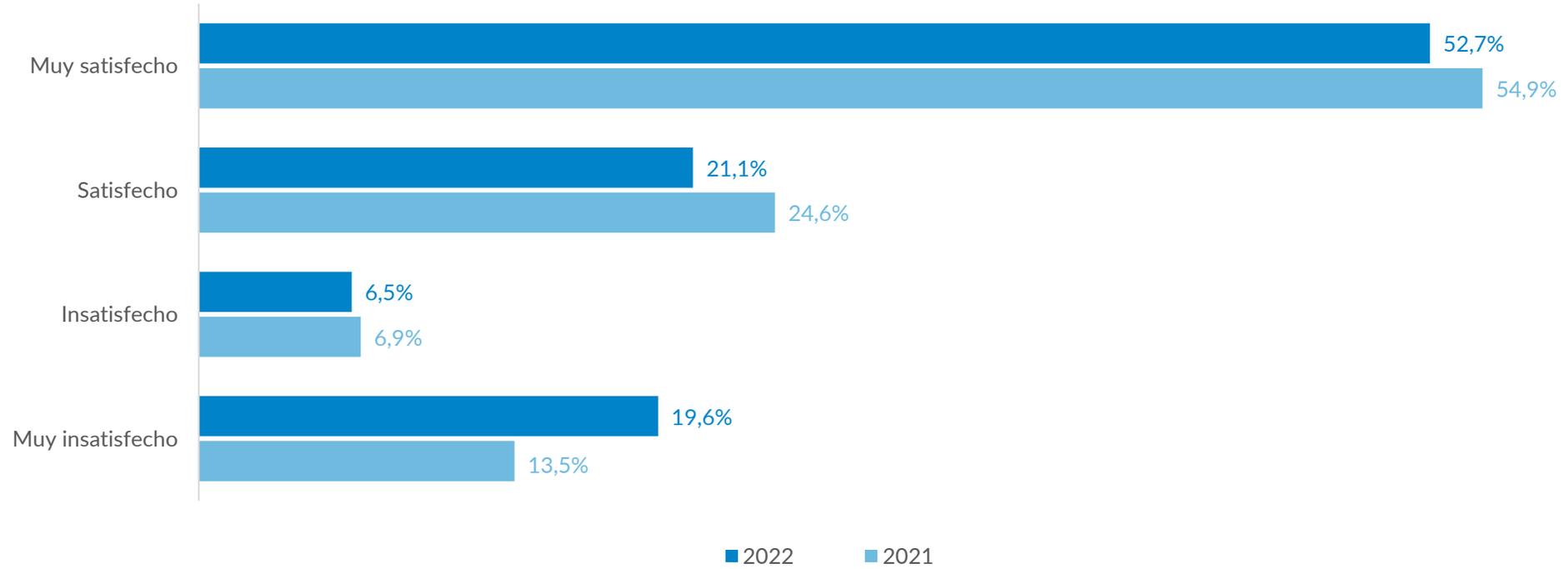
7. TWITTER/WEBCHAT

Satisfacción con el canal Twitter



7. TWITTER/WEBCHAT

Satisfacción con el canal webchat



Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ºA
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

